

Ihr Weg zum Erfolg!

**Assistent*in der
Sicherheitsverwaltung**

**Gegenstand:
Geschäftsprozesse**

Lehrabschlussprüfung

2022

Inhalt

1	Bereich Allgemeine Verwaltung/Sicherheitsverwaltung.....	11
1.1	Themenbereich ... ein Schriftstück erstellen (z. B. Sachverhaltsdarstellung).....	11
1.1.1	Welche Schriftstücke hinsichtlich Sachverhaltsdarstellung kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb? ...	11
1.1.2	Beschreiben Sie die Erstellung einer Niederschrift anhand eines Beispiels in Ihrem Lehrbetrieb! .	11
1.1.3	Beschreiben Sie die Erstellung eines Aktenvermerks anhand eines Beispiels in Ihrem Lehrbetrieb! .	11
1.1.4	Beschreiben Sie die Erstellung eines Protokolls anhand eines Beispiels in Ihrem Lehrbetrieb!.....	11
	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:	11
1.1.5	Beschreiben Sie den Begriff „Niederschrift“!.....	11
1.1.6	Welche Beispiele für die Anfertigung einer Niederschrift kennen Sie?.....	11
1.1.7	Ihre Kollegin, die bei Verhandlungen mit der Verfassung der Niederschriften zuständig ist, ist erkrankt. Ihr Chef ersucht Sie, bei der morgigen Verhandlung diese Aufgabe zu übernehmen. Welche Formerfordernisse müssen Sie bei der Anfertigung einer Niederschrift beachten?	12
1.1.8	Sie haben eine Niederschrift angefertigt. Worauf müssen Sie vor Einholung aller Unterschriften achten?	12
1.1.9	Eine beteiligte Person verlangt von Ihnen eine Ausfertigung der Niederschrift. Dürfen Sie diese ausfolgen?.....	12
1.1.10	Was versteht man unter einem Aktenvermerk?	12
1.1.11	Sie müssen aufgrund eines wichtigen Telefonates einen Aktenvermerk anfertigen. Worauf müssen Sie bezüglich Formvorschrift achten?	13
1.1.12	Kennen Sie ein Beispiel, wo in den Verwaltungsvorschriften die Anfertigung eines Aktenvermerks vorgeschrieben ist?	13
1.1.13	Nächste Woche findet in Ihrem Lehrbetrieb eine wichtige Besprechung statt. Sie haben die Aufgabe ein Protokoll anzufertigen. Sie möchten dabei keine Fehler machen. Wie können Sie sich darauf gut vorbereiten?.....	13
1.1.14	Beschreiben Sie, welche Inhalte Ihr Protokoll aufweisen wird!	13
1.1.15	Welche Punkte gibt es hinsichtlich Gestaltung und Sprache zu beachten?.....	14
1.1.16	Vergleichen Sie „Niederschrift“, „Aktenvermerk“ und „Protokoll“ und stellen Sie die.....	14
	Aktenvermerk:	14
	Protokoll:.....	14
1.2	Themenbereich ... eine Beschwerde unter der Vorgabe von Entscheidungen und weiteren Grundlagen beantworten.....	14
1.2.1	Beschreiben Sie, welche Beschwerdekanäle in Ihrem Lehrbetrieb bei Beschwerden von Kunden, Bürgern, ... genutzt werden können!.....	14
1.2.2	Beschreiben Sie die Vorteile, die sich durch ein funktionierendes Beschwerdemanagement in	

	Ihrem Lehrbetrieb ergeben!	14
1.23	Wie ist ein Antwortschreiben auf eine Beschwerde von Kunden, Bürgern, ... in Ihrem Lehrbetrieb aufgebaut?	14
1.24	Wie gehen Sie bei einem Beschwerdegespräch in Ihrem Lehrbetrieb professionell vor?	14
1.25	Beschreiben Sie, welche Reaktionen in Ihrem Lehrbetrieb bei Beschwerden von Kunden, Bürgern, ... gesetzt werden!	15
	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:	
1.27	Warum ist ein gutes Beschwerdemanagement im Umgang mit Kunden, Bürgern,	15
1.28	Welche Beschwerdekanäle kennen Sie und welche Beschwerdekanäle können in Ihrem Lehrbetrieb genutzt werden?	15
1.29	Überlegen Sie, wie Sie am besten auf schriftliche bzw. elektronische Beschwerden reagieren können, so dass sich Kunden, Bürger ernstgenommen fühlen.	16
1.2.10	Wie kann eine Antwort auf ein Beschwerdeschreiben aufgebaut sein, um Kunden, Bürgern zu signalisieren, dass sie ernstgenommen werden?	16
1.2.11	Üben Sie die Formulierung von Antwortschreiben auf Beschwerdebriefe!	16
1.2.12	Eine Beschwerde wird telefonisch an Sie herangetragen. Wie gehen Sie bei diesem Gespräch professionell vor?	16
1.2.13	Welche Möglichkeiten für Reaktionen auf Beschwerden kennen Sie?	17
2	Bereich Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung	18
2.1.1	In welchen Bereichen der Beschaffung werden in Ihrem Lehrbetrieb Anfragen erstellt?	18
2.1.2	Beschreiben Sie den Ablauf der Erstellung einer Anfrage in Ihrem Lehrbetrieb.	18
	Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich „eine Anfrage tätigen“ nur in einem geringen Ausmaß möglich bzw. vorgesehen war:	
2.14	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?	18
2.15	Ist Ihre Anfrage an eine gewisse Form gebunden?	19
2.16	Welche Rolle spielt Genauigkeit bei Ihrer Anfrage?	19
2.2.1	Geben Sie ein Beispiel einer öffentlichen Ausschreibung in Ihrem Lehrbetrieb und beschreiben Sie, wie die Entgegennahme der Angebote erfolgt	19
2.2.2	Aufgrund einer öffentlichen Ausschreibung haben Sie mehrere Angebote erhalten. Beschreiben Sie die Vorgangsweise des Angebotsvergleiches in Ihrem Lehrbetrieb	19
2.2.3	Für einen Angebotsvergleich ist es sinnvoll, die Einstands- oder Bezugspreise zu ermitteln. Erläutern Sie die Vorgangsweise in Ihrem Lehrbetrieb.	19
2.2.4	Wie erfolgt die Beschaffungsentscheidung in Ihrem Lehrbetrieb?	19
	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:	

.....	20
2.26 Die Angebotsöffnung hat bereits stattgefunden. Worauf achten Sie beim Angebots- vergleich? ..	20
2.27 Für welches Angebot entscheiden Sie sich?	20
2.28 Für einen Angebotsvergleich ist es sinnvoll, die Einstands- oder Bezugspreise zu er- mitteln. Welches Schema ist dabei hilfreich?	21
Einstands- oder Bezugspreis	21
2.31 Sie müssen heute aufgrund eines erhaltenen Angebotes eine Bestellung von Kopierpapier durchführen. Formulieren Sie eine schriftliche Bestellung und beachten Sie dabei die notwendigen Inhalte.	21
2.32 In welcher Form werden Bestellungen in Ihrem Lehrbetrieb abgewickelt? Führen Sie dazu auch eine Begründung an.	21
2.41 Das bestellte Kopierpapier wurde geliefert. Sie haben die Rechnung erhalten und müssen diese kontrollieren. Worauf achten Sie bei der Kontrolle?	21
2.42 Sie entdecken einen Fehler in dieser Rechnung. Was machen Sie?	21
2.5 Themenbereich ... Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen ergreifen	22
2.5.1 Welche Mängel können bei einer Lieferung auftreten?	22
2.5.3 Sie stellen bei der Lieferung von Büromaterial fest, dass die gelieferten Klarsichtfolie Löcher aufweisen. Um welchen Mangel handelt es sich und wie gehen Sie weiter vor?	23
2.5.4 Welche Rechte haben Sie als Käufer bei einer mangelhaften Lieferung?	24
2.5.5 Was wird mit dem Produkthaftungsgesetz geregelt?	25
mit den rechtlichen Vorgaben ergreifen	25
2.6.1 Unter welchen Voraussetzungen tritt ein Lieferverzug ein?	25
2.6.3 Ihre Chefin bittet Sie, beim Lieferanten aufgrund des Lieferverzuges zu urgieren? Welchen Inhalt muss die Urgenz enthalten?	25
3 Bereich Öffentliches Rechnungswesen	26
der weiteren Aufgaben bearbeiten	26
3.1.1 Zu welchen Themenbereichen werden in Ihrem Lehrbetrieb Statistiken erstellt?	26
3.1.2 Erklären Sie den Vorgang der Erstellung einer Statistik in Ihrem Lehrbetrieb!	26
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:	
3.1.5 Wo kommen die Daten her?	26
3.1.6 Worin liegt der Nutzen einer Statistik?	27
3.1.7 Welche Arten der Datenerhebung für Statistiken kennen Sie?	27
3.1.8 Wie können statistische Daten dargestellt werden?	27
3.1.9 Beschreiben Sie die Vor- und Nachteile der einzelnen Darstellungsarten!	27

3.1.12	Wie viele Lehrlinge gab es im Jahr 2020 in den einzelnen Bundesländern?.....	28
3.1.13	Überprüfen Sie die angegebenen Prozentzahlen, indem Sie diese nachrechnen.	28
3.2	Themenbereich ...die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen setzen	28
3.2.1	Beschreiben Sie die Verwaltung der Offenen-Posten-Liste in Ihrem Lehrbetrieb.	28
3.2.2	Warum ist die Führung einer Offenen-Posten-Liste für Ihren Lehrbetrieb wichtig?	28
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.	29
3.2.4	Was passiert in Ihrem Lehrbetrieb mit Debitoren, die nach dem außergerichtlichen Mahnverfahren noch immer nicht bezahlen? Erklären Sie das gerichtliche Mahnverfahren.	29
	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:	29
3.2.6	Warum ist Ihrer Meinung nach das Führen einer OP-Liste ein wichtiges Instrument für Ihren Lehrbetrieb?	29
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 (Schuldern) bietet.....	30
3.2.8	Zwei Ausgangsrechnungen wurden trotz Schreiben einer Rechtsanwältin noch immer nicht beglichen. Erläutern Sie die Vorgangsweise für die gerichtliche Geltendmachung dieser Forderungen.	30
3.3	Themenbereich...Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen, den Kassastand überprüfen und den Kassaabschluss durchführen	31
3.3.1	Beschreiben Sie, wie Sie in Ihrem Lehrbetrieb die Erfassung von Zahlungseingängen vornehmen!	31
3.3.2	Beschreiben Sie, wie Sie in Ihrem Lehrbetrieb die Erfassung von Zahlungsausgängen vornehmen!	31
3.3.3	In welchen Bereichen wird in Ihrem Lehrbetrieb ein Kassabuch geführt?	31
3.3.4	Beschreiben Sie die einzelnen Vorgänge bei der Arbeit mit einem Kassabuch in Ihrem Lehrbetrieb!	31
3.3.5	Beschreiben Sie, wie der Abschluss des Kassabuchs in Ihrem Lehrbetrieb vorgenommen wird.	31
3.3.6	Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb vor, wenn der Kassen-Istbestand nicht mit Ihrem Sollbestand übereinstimmt?	31
	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:	31
3.3.8	Beschreiben Sie die Arbeitsschritte, die notwendig sind, um ein Kassabuch zu eröffnen und die einzelnen Einnahmen und Ausgaben einzutragen.	32
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.	32
33.10	Von Ihrem Kollegen haben Sie gehört, dass es manchmal vorkommt, dass der Kassen-Istbestand nicht mit dem Sollbestand übereinstimmt. Wie ist das möglich?	32
4	Bereich Office-Management.....	33
4.1	Themenbereich ... Aufgaben im Rahmen der Termin- und/oder Dienstreiseorganisation durchführen	33
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?	33
4.1.2	Worauf achten Sie bei der Hotelauswahl?	33
4.1.3	Worauf achten Sie bei der Auswahl des Verkehrsmittels?	33
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.....	33
4.1.5	Beschreiben Sie die Terminorganisation in Ihrem Lehrbetrieb anhand eines Beispiels. Gäbe es Ihrer Meinung nach Verbesserungsbedarf?	33
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?	33
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?.....	34
stellen	34	
4.3.1	In welchen Angelegenheiten verwenden Sie in Ihrem Lehrbetrieb Präsentationen? Individuelle Antwort.....	34
4.3.3	Beschreiben Sie die Vorgangsweise bei der Erstellung einer Präsentation in Ihrem Lehrbetrieb! ..	34
4.3.4	Worauf wird bei der Erstellung einer Präsentation in Ihrem Lehrbetrieb besonderer Wert gelegt? ..	34
	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:	34
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?.....	35
4.3.7	Sie haben sich entschieden, eine Power-Point Präsentation vorzubereiten. Welche Tipps können Sie dazu geben?.....	35
4.3.8	Was beachten Sie bei einer Präsentation in Bezug auf Körpersprache?.....	36
	(z. B. bei der Erstellung eines Newsletters).....	36

4.4.1	Für welche Angelegenheiten werden in Ihrem Lehrbetrieb Newsletter erstellt?	36
4.4.2	Beschreiben Sie die Erstellung eines Newsletters im Rahmen Ihrer Ausbildung! Individuelle Antwort.....	36
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:		
4.4.5	Welche Ideen haben Sie hinsichtlich der Gestaltung des Layouts für den Newsletter?	37
5	Bereich Grundlagen der Verwaltung, Durchführung von Verwaltungsaufgaben, Information und Beratung	38
5.1.1	Damit das Zusammenleben von Menschen in einem Staat funktioniert, gibt es eine Rechtsordnung. Erklären Sie diesen Begriff näher.	38
5.1.2	In Österreich gibt es sehr viele Gesetze. Ihre neue Kollegin ist verunsichert und fragt Sie, wie es sein kann, dass es bei dieser Vielzahl von Normen nicht zu Überschneidungen und Widersprüchen kommt.	38
5.1.3	Recherchieren Sie, was in der Bundesverfassung geregelt wird!	39
5.1.4	Gesetze dienen Ihnen als Grundlage für Ihre Arbeit als Verwaltungsassistent. Daher ist es für Sie und Ihre neue Kollegin besonders interessant, wie Gesetze entstehen. Sie haben darüber schon viel gelernt und zeigen nun Ihrer Kollegin, wo sie im Internet Informationen darüber findet. Gleichzeitig können Sie ihr dabei den Ablauf erläutern.....	39
5.2.1	In Österreich gibt es die Gewaltentrennung. Erklären Sie diesen Begriff und überlegen Sie, warum Gewaltentrennung in Österreich wichtig ist.	40
5.2.2	Bei welchen zwei dieser Staatsgewalten spricht man von „Vollziehung“? Ordnen Sie	40
5.3.1	Ihr Vorgesetzter bittet Sie, eine Kurzpräsentation über die Gerichtsbarkeit zusammenzustellen. Dabei sollen Sie besonders auf die Aufgaben und die Organe der Gerichtsbarkeit, sowie auf die Einteilung der Gerichte in Österreich eingehen.	41
Organe der Gerichte:		41
Einteilung der Gerichte in:		41
•	Außerordentliche Gerichte	41
5.4.1	Ihre neue Kollegin hat im Zuge eines Gesprächs zum ersten Mal die Begriffe „Privatwirtschaftsverwaltung“ bzw. „Hoheitsverwaltung“ gehört. Sie erkundigt sich nun bei Ihnen, was diese Begriffe im Bereich der Verwaltung bedeuten.	42
5.4.2	Überlegen Sie sich, welche Angelegenheiten in Ihrem Lehrbetrieb in die Hoheitsverwaltung bzw. in die Privatwirtschaftsverwaltung fallen.	42
5.4.3	Zu welchem Träger der Verwaltung gehört Ihr Lehrbetrieb?.....	42
5.4.4	Die Begriffe „Unmittelbare Verwaltung“ und „Mittelbare Verwaltung“ sind beim	42
5.4.5	Wer gehört zu den obersten Verwaltungsorganen des Bundes?	42
5.4.6	Wie heißt der österreichische Bundespräsident, welche Aufgaben hat er und wie wird er gewählt?	43
Aufgaben:		43

5.4.7	Aktualisieren Sie die Daten nachstehender Tabelle und überlegen Sie mindestens 5 Bundesministerien samt zugehöriger Bundesminister, die für Sie privat bzw. beruflich eine Rolle spielen und begründen Sie Ihre Antwort.	43
5.5.1	Wie heißt das oberste Verwaltungsorgan des Landes und welche Aufgaben hat es?	44
5.5.2	Überlegen Sie, wie sich die Landesregierung zusammensetzt, wie sie entsteht und wem gegenüber sie verantwortlich ist.	44
5.5.3	Wie heißt Landeshauptmann von OÖ und welche Aufgaben hat er?	44
	Aufgaben:.....	44
5.5.4	Wer beschließt die Landesgesetze?.....	44
5.5.5	In welchem Abstand wählen Sie den Landtag in OÖ und wie heißt diese Periode?	44
5.5.6	In den Ländern gibt es eine eigene Gesetzgebung – gibt es daher in OÖ auch eine eigene Landesgerichtsbarkeit?	44
5.5.7	Auf Bezirksebene gibt es Bezirksverwaltungsbehörden. Welche kennen Sie?.....	45
5.5.8	Welche Städte in OÖ haben ein eigenes Statut und welche Merkmale haben diese Städte?	45
	Merkmale:	45
5.5.9	Sind Bezirkshauptmannschaften Landes- oder Bundesbehörden?	45
5.5.10	Überlegen Sie, in welchen Angelegenheiten, die Sie privat oder beruflich betreffen, die Bezirksverwaltungsbehörde zuständig ist?	45
5.6.1	Sie weisen Ihren Freund darauf hin, dass es auch noch andere Selbstverwaltungskörper als Gemeinden gibt:.....	46
5.6.2	Wichtig ist für Ihren Freund, die Organe einer Gemeinde zu kennen und wie diese gewählt werden. Erklären Sie es ihm.	46
5.6.3	Sie erklären Ihrem Freund, dass Gemeinden zwei Wirkungsbereiche haben, in denen sie tätig sind – den eigenen Wirkungsbereich und den übertragenen Wirkungsbereich. Zeigen Sie ihm den Unterschied auf und geben Sie auch ein Beispiel dazu.	47
5.6.4	Überlegen Sie, in welchen Angelegenheiten (mindestens 5) Sie die Dienste der Gemeinde in Anspruch nehmen könnten (jetzt bzw. in Zukunft) und in welchen Wirkungsbereich diese Aufgaben fallen.	47
5.7.1	Als zuständiger Sachbearbeiter erhalten Sie heute von der Posteingangsstelle mehrere Anträge (Anbringen), die nach dem Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) zu behandeln sind. Was sind Ihre ersten Aufgaben in Bezug auf die Bearbeitung dieser Anbringen?	47
5.7.2	Ein Anbringen fällt nicht in den Zuständigkeitsbereich Ihrer Behörde. Was machen Sie mit diesem Anbringen?	47
5.7.3	Bei einem Antrag fällt Ihnen auf, dass die Unterschrift fehlt. Was ist zu tun?	48
5.7.4	Bei einem weiteren Anbringen ist ein Ermittlungsverfahren durchzuführen. Welchem Zweck dient ein Ermittlungsverfahren?	48
5.7.5	Sie haben sich entschlossen, im Zuge des Ermittlungsverfahrens eine mündliche Verhandlung durchzuführen. Wie gehen Sie vor?	48
5.7.6	Welche Aufgaben haben Sie als Verhandlungsleiter bei einer mündlichen Verhandlung, wenn kein mündlicher Bescheid verkündet wird?	48

5.7.7	Inwieweit müssen Sie Vorbringen (Stellungnahmen) von Parteien im Ermittlungs- verfahren berücksichtigen?.....	49
5.7.8	Frau Gruber kommt zu Ihnen in die Behörde und möchte Akteneinsicht nehmen. Was machen Sie?.....	49
5.7.9	Für ein Verfahren benötigen Sie noch Beweise. Welche Beweismittel dürfen Sie her- anziehen?	49
5.7.10	Bei einem Verfahren konnten Sie heute das Ermittlungsverfahren beenden. Sie können leider nicht vollinhaltlich im Sinne des Antragstellers entscheiden. Nun müssen Sie einen Bescheid ausstellen. Welche Bestandteile gehören in den Bescheid -beschreiben Sie diese näher.....	50
5.7.11	Sie schreiben heute tarifmäßig festgesetzte Gebühren mittels eines Bescheides vor. Wie führen Sie das Ermittlungsverfahren durch?	50
5.7.12	Wann gilt ein Bescheid als „erlassen“?.....	51
5.7.13	Wie kann ein Bescheid zugestellt werden?.....	51
5.7.14	Herr Klug hatte Parteistellung in einem Verfahren. Er nahm nicht an der mündlichen Verhandlung teil, die letzte Woche stattfand, weil er an diesem Tag mit seiner Familie einen Ausflug machte. Er gab keine Einwendungen gegen das Verfahren ab. Nun kommt er zu Ihnen und beschwert sich, dass er keinen Bescheid zugestellt bekommen hat. Können Sie ihm weiterhelfen?.....	52
5.7.15	Frau und Herr Berger haben einen Bescheid von Ihrer Behörde erhalten, gegen den die beiden nun das Rechtsmittel der Beschwerde geltend machen möchten. Familie Berger hat keine Erfahrung diesbezüglich. Die beiden kommen zu Ihnen und bitten um Ihre Hilfestellung. Was machen Sie? 52	
5.7.16	Ein Bescheid mit einer Rechtsmittelfrist von 2 Wochen wird an einem Dienstag zu- gestellt. Berechnen Sie den Beginn und das Ende der Rechtsmittelfrist.	52
5.7.17	Ein Bescheid mit einer Rechtsmittelfrist von 10 Tagen wird an einem Mittwoch zu- gestellt. Berechnen Sie den Beginn und das Ende der Rechtsmittelfrist.	53
5.7.18	Wann endet die Frist nach Monaten und die Frist nach Jahren?	53
5.7.19	Was passiert bei einer Fristunterbrechung?	53
5.8.1	Um bei der Budgeterstellung mitwirken zu können, ist es wichtig, die Grundlagen des Haushaltswesens zu kennen.	54
5.8.2	Was ist der Unterschied zwischen diesen beiden Gesetzen?	54
5.8.3	Beschreiben Sie den jährlichen Budgetkreislauf.	55
5.9.1	Im öffentlichen Dienst unterscheidet man zwei verschiedene Arten von Dienstverhältnissen. Wie heißen diese und worin sehen Sie die wesentlichsten Unterschiede?	55
5.9.2	In Ihrer Behörde fängt nächste Woche ein neuer Kollege als Vertragsbediensteter an. Wodurch bestimmt sich sein Gehalt?	55
5.9.3	Sie müssen für Ihren neuen Kollegen den Dienstvertrag vorbereiten. Was muss in diesem Dienstvertrag enthalten sein?	55
5.9.4	Im Zuge der Vorbereitung des Dienstvertrages müssen Sie nun eruieren, welche Dienstausbildung Ihr Kollege innerhalb welchem Zeitraum machen muss. Was finden Sie heraus? Wählen Sie die auf Ihre Dienstbehörde – Bund, Land oder Gemeinde – passende Antwort.	56
	Landesbedienstete OÖ:.....	56
	Gemeindebedienstete OÖ:.....	56

5.95	Der neue Kollege erkundigt sich bei Ihnen bezüglich seiner Dienstpflichten. Bitte geben Sie ihm Auskunft über die Ihnen am wichtigsten erscheinenden Dienstpflichten.	57
	Besondere Meldepflichten bei:.....	57
5.96	Nicht nur Bedienstete haben Dienstpflichten, auch Vorgesetzte und Dienststellen- leiter haben Pflichten gegenüber ihren Bediensteten. Welche sind dies?	57
5.97	Ihr neuer Kollege kennt das Entlohnungsschema Ihrer Behörde nicht. Bitte erklären Sie es ihm....	59
	Entlohnungsschema der Landes- und Gemeindevertragsbediensteten:.....	59
5.98	Frau Kowatsch bringt Ihnen heute ein Kuvert mit 50,00 Euro und eine Tafel Schoko- lade vorbei. Damit bedankt sie sich bei Ihnen für Ihre außerordentliche Hilfsbereitschaft und Kompetenz bei der Ausfüllung von mehreren Anträgen für Frau Kowatsch. Dürfen Sie die Geschenke annehmen?	60
5.99	Ihr neuer Kollege erkundigt sich bei Ihnen bezüglich Urlaubsanspruch. Bitte geben Sie ihm entsprechende Auskunft.	60
5.9.10	Das Kind einer Kollegin muss ins Krankenhaus. Die Kollegin möchte ihr Kind begleiten. Muss sie sich dafür Urlaub nehmen?.....	60
5.9.11	Kann die Kollegin für ihr Kind eventuell eine zweite Woche Pflegeurlaub nehmen?	60
5.9.12	Eine Kollegin kommt ins Personalbüro und gibt bekannt, dass Sie ein Kind erwartet. Sie erkundigt sich, wie lange sie noch arbeiten muss und wie lange sie im Karenzurlaub bleiben darf. Bitte informieren Sie die Kollegin.	61
6	Diskriminierung.....	62
6.1	Themenbereich ... Diskriminierung, Stereotypisierung und Vorurteile im beruflichen Alltag	62
6.1.1	Erklären Sie den Begriff Diskriminierung.....	62
6.1.2	Welche Arten der Diskriminierung kennen Sie? Beschreiben Sie diese.....	62
6.1.3	Unterscheiden Sie die Begriffe Vorurteile und Stereotypisierung.....	62
6.1.4	Wo ist das Gleichbehandlungsgebot für Arbeitsverhältnisse im öffentlichen Dienst festgelegt? ..	63
6.1.5	Welche Bereiche umfasst das Diskriminierungsverbot im Zusammenhang mit einem Dienst- oder Ausbildungsverhältnis im öffentlichen Dienst?	63
6.1.6	Für wen gilt das Gleichstellungsgebot nach dem Bundes-Gleichbehandlungsgesetz?.....	63
6.1.7	In welchen Gesetzen ist in Österreich die Gleichbehandlung bzw. die Diskriminierung geregelt?	63
6.1.8	Welche Vorurteile und Stereotypen gibt es gegenüber Ihrem Beruf? Individuelle Antwort.....	63
6.1.9	In Ihrem Beruf haben Sie sehr viel mit Personen aus den unterschiedlichsten Ländern und Kulturen, sozialen Herkunftsn und den verschiedensten Beeinträchtigungen zu tun. Diese verhalten sich oft anders als wir es gewohnt sind. Was sollten Sie beim Umgang mit diesen Personen unbedingt beachten?	64
6.1.10	Eine Partei äußert Ihnen gegenüber Zweifel, ob Sie Ihre Arbeit auch richtig machen. Schließlich sind sie noch sehr jung und scheinen deren Meinung nach noch nicht sehr viel Erfahrung zu haben. Was können Sie gegen dieses offensichtliche Vorurteil tun, wie gehen Sie damit um?.....	64
6.1.11	Wie kann man Stereotypen vermeiden?.....	64

1 Bereich Allgemeine Verwaltung/Sicherheitsverwaltung

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

1.1.1 Welche Schriftstücke hinsichtlich Sachverhaltsdarstellung kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb?

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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 Bescheidverkündung
- Mündliche Verhandlungen
- ...

1.17 Ihre Kollegin, die bei Verhandlungen mit der Verfassung der Niederschriften zuständig ist, ist erkrankt. Ihr Chef ersucht Sie, bei der morgigen Verhandlung diese Aufgabe zu übernehmen. Welche Formerfordernisse müssen Sie bei der Anfertigung einer Niederschrift beachten?

- Ort
- 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

1.18 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.

1.19 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. Sie möchten dabei keine Fehler machen. 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 notwendig sind.

1.1.14 Beschreiben Sie, welche Inhalte Ihr Protokoll aufweisen wird!

- Behörde und Abteilung
- Überschrift „Protokoll“
- Thema
- Ort (wo genau findet die Besprechung statt)
- Datum und Uhrzeit (Beginn und Ende)
- Teilnehmer (anwesend, entschuldigt, unentschuldigt)
- Tagesordnungspunkte
- Inhalt
- 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 jederversteht
- Die Zeitform der Formulierung ist Präsens (Gegenwart)
- Sinnvolle und übersichtliche Gliederung der Inhalte
- Passende Schriftgröße (zwischen 10 und 14 Punkt)

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 Amtsorgans

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, ... genutzt werden können!

Individuelle Antwort

1.2.2 Beschreiben Sie die Vorteile, die sich durch ein funktionierendes Beschwerdemanagement in Ihrem Lehrbetrieb ergeben!

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

1.25 Beschreiben Sie, welche Reaktionen in Ihrem Lehrbetrieb bei Beschwerden von Kunden, Bürgern, ... gesetzt werden!

Individuelle Antwort

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:

1.26 Beschwerden von Kunden, Bürgern, ... gehören zum Arbeitsalltag. 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.

1.27 Warum ist ein gutes Beschwerdemanagement im Umgang mit Kunden, Bürgern, ... so wichtig?

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

1.28 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: Individuelle Antwort

1.2.9 Überlegen Sie, wie Sie am besten auf schriftliche bzw. elektronische Beschwerden reagieren können, sodass sich Kunden, Bürger ernst genommen fühlen.

- 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, um Kunden, Bürgern zu signalisieren, dass sie ernst genommen werden?

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

1.2.11 Üben Sie die Formulierung von Antwortschreiben auf Beschwerdebriefe!

Individuelle Antworten

1.2.12 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

1.2.13 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?

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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 Bezeichnung der Ware

Bitte um Informationen über den Preis, die Zahlungs- und Lieferbedingungen

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

2.15 Ist Ihre Anfrage an eine gewisse Form gebunden?

Eine Anfrage ist an keine bestimmte Form gebunden.

2.16 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.

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

2.2.4 Wie erfolgt die Beschaffungsentscheidung in Ihrem Lehrbetrieb?

Individuelle Antwort

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

2.25 Aufgrund von Personalzuwachs wird in Ihrem Lehrbetrieb ein Zubau notwendig. 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.

2.26 Die Angebotsöffnung hat bereits stattgefunden. Worauf achten Sie beim Angebots- vergleich?

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.

2.27 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.

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

Einkaufspreis

-Lieferantenrabatt

-Lieferantenskonto

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

Einstands- oder Bezugspreis

2.3 Themenbereich ... eine Bestellung tätigen

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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.

2.5 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	
behebbarer Mängel	können repariert oder ausgetauscht werden
unbehebbarer 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.

Individuelle Antwort

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

Es handelt sich um einen offenen, wesentlichen und unbeheblichen 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

2.54 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	Kulan z
<p>... ist die gesetzliche Verpflichtung des Verkäufers, für Mängel, die zum Zeitpunkt der Übergabe vorhanden waren, einzustehen</p>	<p>... ist eine freiwillige Zusage des Verkäufers für Mängel, die innerhalb eines bestimmten Zeitraumes auftreten, einzustehen</p>	<p>... ist ein Entgegenkommen des Verkäufers, über den Zeitraum der Gewährleistung bzw. der Garantie hinaus Schäden zu beheben</p>
<p>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</p>	<p>Für Mängel, die innerhalb eines bestimmten Zeitraumes auftreten, ist es unerheblich, ob der Mangel zum Zeitpunkt der Übergabe bestanden hat oder erst im Lauf der vereinbarten Garantiefrist entstanden ist. Die Garantiefrist kann über die gesetzliche Gewährleistungsfrist hinausgehen.</p>	
<p>Innerhalb der ersten 6 Monate muss der Verkäufer beweisen, dass bei Übergabe kein Mangel vorhanden war. Nach Ablauf der 6 Monate liegt die Beweiskraft beim Käufer.</p>		

2.55 Was wird mit dem Produkthaftungsgesetz geregelt?

Ein Unternehmen 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...LieferverszugesfeststellenundMaßnahmenimEinklang mit den rechtlichen Vorgaben ergreifen

2.6.1 Unter welchen Voraussetzungen tritt ein Lieferverszug 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.
Lieferverszug tritt erst dann ein, wenn diese Nachfrist nicht eingehalten wird.	Lieferverszug tritt erst dann ein, wenn diese Nachfrist nicht eingehalten wird.	Lieferverszug 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?
Individuelle Antwort

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

3.1.3 Welchen Nutzen haben die erstellten Statistiken in Ihrem Lehrbetrieb? Individuelle Antwort

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. Er bezeichnet die Zusammenfassung von bestimmten Ergebnissen, die in Zahlen ausgedrückt sind. 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, ...

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

3.16 Worin liegt der Nutzen einer Statistik?

Statistiken können von 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.

3.17 Welche Arten der Datenerhebung für Statistiken kennen Sie?

Die Datenerhebung kann durch Beobachtung, Fragebogen oder Interviews, Messungen, Tests, ... erfolgen.

3.18 Wie können statistische Daten dargestellt werden?

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

3.19 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, einfache Darstellung ist möglich	geringere Aussagegenauigkeit, Gefahr der verzerrten Darstellung

3.1.10 Setzen Sie sich mit folgender Statistik auseinander! Lehrlingsstatistik 31.12.2021
Lehrlinge nach Bundesländern

Bundesland	Lehrlinge		Veränderung zum Vorjahr	
	absolut	in %	absolut	in %
Burgenland	2.540	2,4	- 27	- 1,1
Kärnten	7.190	6,7	- 42	- 0,6
Niederösterreich	17.110	15,9	+ 167	+ 1,0
Oberösterreich	22.445	20,9	- 416	- 1,8
Salzburg	8.149	7,6	- 195	- 2,3
Steiermark	15.328	14,2	+ 5	+ 0,0
Tirol	10.569	9,8	- 97	- 0,9
Vorarlberg	6.908	6,4	- 207	- 2,9
Wien	17.354	16,1	- 11	- 0,1
ÖSTERREICH 1)	107.593	100,0	- 823	- 0,8

3.1.11 Was sagen die Zahlen aus?

Interpretation: Individuelle Antwort

3.1.12 Wie viele Lehrlinge gab es im Jahr 2020 in den einzelnen Bundesländern?

Lehrlinge 2020 im Burgenland: $2\,567 (2\,540 + 27)$

Wie viele Lehrlinge gab es 2020 in Oberösterreich? Lösung: 22.861

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

z. B. Burgenland – $2\,540 : 107.593 \times 100 = 2,36\%$ - 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.

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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:

- 3.25** 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.

- 3.26** 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 (Schuldnern) 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, ...). Für Beweis Zwecke 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. Ab einem Forderungsbetrag von über 5.000,00 € besteht Anwaltpflicht.

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!

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich „Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen, den Kassa- stand überprüfen und den Kassaabschluss durchführen“ nur in einem geringen Aus- maß 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?

Individuelle Antwort

4.1.2 Worauf achten Sie bei der Hotelauswahl?

Individuelle Antwort

4.1.3 Worauf achten Sie bei der Auswahl des Verkehrsmittels?

Individuelle Antwort

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.

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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?

Individuelle Antwort

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?

Individuelle Antwort

4.3 Themenbereich ... **eine Präsentation zu einem vorgegebenen Text erstellen**

4.3.1 In welchen Angelegenheiten verwenden Sie in Ihrem Lehrbetrieb Präsentationen? Individuelle Antwort

4.3.2 Welche Medien nützen Sie in Ihrem Lehrbetrieb für Präsentationen? Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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

Individuelle Antwort

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
- ...

43.6 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, ...)
- Haben alle Teilnehmenden freie Sicht auf die Präsentation
- Unterlagen für die Teilnehmenden vorbereiten
- Sprechkärtchen anfertigen
- Presenter verwenden
- Lampenfieber bedenken
- Richtige Kleidung und Schuhe auswählen

43.7 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 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...Informationensinngemäß erfassen und strukturieren (z. B. bei der Erstellung eines Newsletters)

4.4.1 Für welche Angelegenheiten werden in Ihrem Lehrbetrieb Newsletter erstellt?

Individuelle Antwort

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

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

Individuelle Antwort

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, ...
- Sind auf dem Newsletter Vermerke anzubringen? Impressum, Postdienstliche Vermerke, Quellenangaben, Kontaktaufnahme, ...
- Auf den Datenschutz achten (DSGVO) – bei elektronischen Newslettern Abmeldelink nicht vergessen, Bildrechte beachten, ...

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 ... 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), 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.

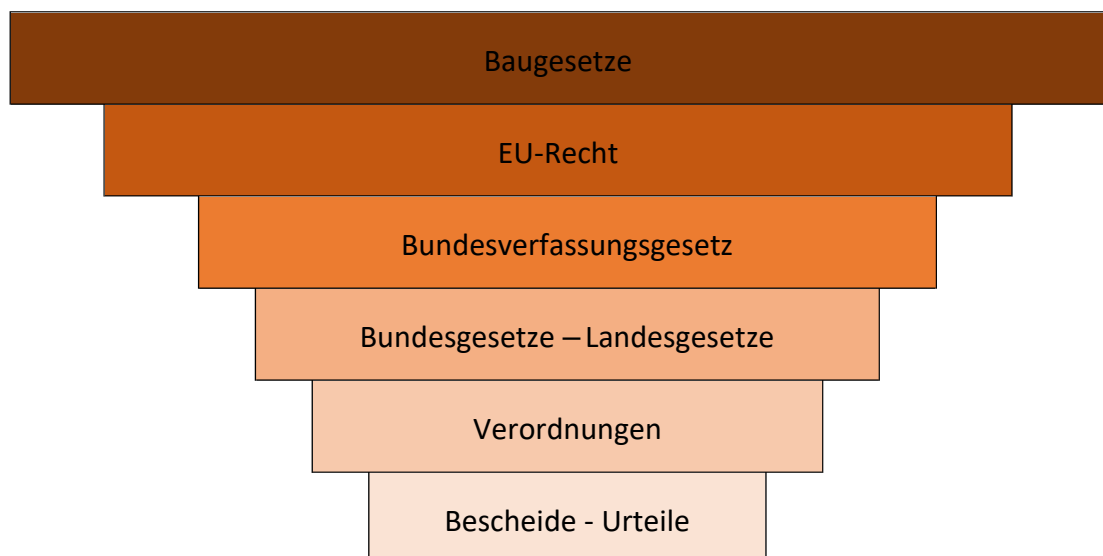
5.1.2 In Österreich gibt es sehr viele Gesetze. Ihre neue Kollegin ist verunsichert und fragt Sie, wie es sein kann, dass es bei dieser Vielzahl von Normen nicht zu Überschneidungen und Widersprüchen kommt.

Sie erklären ihr, dass es aus diesem Grund den Stufenbau der Rechtsordnung gibt.

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.

In Österreich sieht der Stufenbau der Rechtsordnung so aus:



5.13 Recherchieren Sie, was in der Bundesverfassung geregelt wird!

Die Bundesverfassung ist das oberste Gesetz eines 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
- ...

5.14 Gesetze dienen Ihnen als Grundlage für Ihre Arbeit als Verwaltungsassistent. Daher ist es für Sie und Ihre neue Kollegin besonders interessant, wie Gesetze entstehen. Sie haben darüber schon viel gelernt und zeigen nun Ihrer Kollegin, wo sie im Internet Informationen darüber findet. Gleichzeitig können Sie ihr dabei den Ablauf erklären.

Unter www.oesterreich.gv.at ist der Weg der Bundesgesetzgebung dargestellt.

1. Beginn durch einen Antrag – dieser kann eingebracht werden als
 - Regierungsvorlage durch die Bundesregierung 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

Verwaltung – Exekutive

Gerichtsbarkeit – Judikative

Die Teilung der Aufgaben in diese drei Staatsgewalten ist ein Grundprinzip des österreichischen Staates und in der Verfassung verankert. Dadurch soll Machtmissbrauch 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 Ihr Vorgesetzter bittet Sie, eine Kurzpräsentation über die Gerichtsbarkeit zusammenzustellen. Dabei sollen Sie besonders auf die Aufgaben und die Organe der Gerichtsbarkeit, sowie auf die Einteilung der Gerichte in Österreich eingehen.

Aufgaben der Gerichte:

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

Organe der Gerichte:

- Richter (entscheiden unabhängig, sind unversetzbar 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**

Verwaltungsgerichte (Bundesfinanzgericht, Bundesverwaltungsgerichte, Landesverwaltungsgerichte)

Gerichtshöfe des öffentlichen Rechts (Verwaltungsgerichtshof und Verfassungsgerichtshof)

5.4 Themenbereich ... **Vollziehung- Bundesverwaltung**

- 5.4.1 Ihre neue Kollegin hat im Zuge eines Gespräches zum ersten Mal die Begriffe „Privatwirtschaftsverwaltung“ bzw. „Hoheitsverwaltung“ gehört. Sie erkundigt sich nun bei Ihnen, was diese Begriffe im Bereich der Verwaltung bedeuten.**

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, ...

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

Beispiele: Verträge abschließen, ...

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

Individuelle Antwort

- 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, ...).

"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

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

Dr. Alexander van der Bellen

Aufgaben:

Ernennung und Entlassung des Bundeskanzlers, der Bundesminister und Staatssekretäre

Beurkundung von Bundesgesetzen

Vertretung der Republik Österreich nach außen

...

Der Bundespräsident wird direkt vom Bundesvolk für 6 Jahre gewählt.

5.47 Aktualisieren Sie die Daten nachstehender Tabelle und überlegen Sie mindestens 5 Bundesministerien samt zugehöriger Bundesminister, die für Sie privat bzw. beruflich eine Rolle spielen und begründen Sie Ihre Antwort.

Bundesministerien	Bundeskanzler, Bundesminister *)	
	Stand: März 2022	NEU
<ul style="list-style-type: none"> Bundeskanzleramt (BKA) Bundesministerin für EU und Verfassung im Bundeskanzleramt Bundesministerin für Frauen und Integration im Bundeskanzleramt 	Karl Nehammer, MSc Mag. Karoline Edtstadler MMag. Dr. Susanne Raab Staatssekretärin: Claudia Plakolm	
<ul style="list-style-type: none"> Vizekanzler, Bundesministerium für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport 	Mag. Werner Kogler Staatssekretärin: Mag. Andrea Mayer	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesministerium für Arbeit 	Univ.-Prof. Mag. Dr. Martin Kocher	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung 	Ao. Univ.-Prof. Dr. Martin Polaschek	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort 	Dr. Margarete Schramböck	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesminister für europäische und internationale Angelegenheiten 	Mag. Alexander Schallenberg, LL.M.	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesministerium für Finanzen 	Dr. Magnus Brunner, LL.M.	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesministerium für Inneres 	Mag. Gerhard Karner	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesministerium für Justiz 	Dr. Alma Zadic, LL.M.	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie 	Leonore Gewessler, BA	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesministerium für Landesverteidigung 	Mag. Klaudia Thanner	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus 	Elisabeth Köstinger	
<ul style="list-style-type: none"> Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz 	Johannes Rauch	

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/der Landeshauptfrau 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?

Individuelle Antwort

5.6 Themenbereich ... Vollziehung- Gemeindeverwaltung

5.6.1 Sie weisen Ihren Freund darauf hin, dass es auch noch andere Selbstverwaltungskörper als Gemeinden gibt:

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

5.6.2 Wichtig ist für Ihren Freund, die Organe einer Gemeinde zu kennen und wie diese gewählt werden. Erklären Sie es ihm.

- **Gemeinderat:** ist der allgemeine Vertretungskörper; wird von den Gemeindebürgern gewählt.
- **Gemeindevorstand/Stadtrat:** 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 den Gemeindebürgern gewählt.

- 5.63 Sie erklären Ihrem Freund, dass Gemeinden zwei Wirkungsbereiche haben, in denen sie tätig sind – den eigenen Wirkungsbereich und den übertragenen Wirkungsbereich. Zeigen Sie ihm den Unterschied auf und geben Sie auch ein Beispiel dazu.**

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

Eigener Wirkungsbereich: Dies sind die Aufgaben, die auch in die Selbstverwaltung der Gemeinde fallen. Hier ist der Bürgermeister **weisungsfrei**. Beispiel: Errichtung von Schulen, Erhaltung der Gemeindestraßen, ...

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, ...

- 5.64 Überlegen Sie, in welchen Angelegenheiten (mindestens 5) Sie die Dienste der Gemeinde in Anspruch nehmen könnten (jetzt bzw. in Zukunft) und in welchen Wirkungsbereich diese Aufgaben fallen.**

Individuelle Antwort

5.7 Themenbereich ... Verwaltungsverfahren

- 5.7.1 Als zuständiger Sachbearbeiter erhalten Sie heute von der Posteingangsstelle mehrere Anträge (Anbringen), die nach dem Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) zu behandeln sind. Was sind Ihre ersten Aufgaben in Bezug auf die Bearbeitung dieser Anbringen?**

Aktenzeichen vergeben – wenn noch nicht vorhanden (evtl. hat das die Posteingangsstelle bereits erledigt)

sachliche und örtliche Zuständigkeit

überprüfen Vollständigkeit des Anbringens

überprüfen

- 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.

5.73 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 fruchtlosem Fristablauf ist das Anbringen mit Bescheid zurückzuweisen.

5.74 Bei einem weiteren Anbringen ist ein Ermittlungsverfahren durchzuführen. Welchem Zweck dient ein Ermittlungsverfahren?

Das Ermittlungsverfahren dient

- der 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.

5.75 Sie haben sich entschlossen, im Zuge des Ermittlungsverfahrens eine mündliche Verhandlung durchzuführen. Wie gehen Sie vor?

- Auswahl eines geeigneten Ortes (Sitz der Behörde, an Ort und Stelle oder an dem Ort, der für die Sachlage am zweckmäßigsten erscheint)
- Termin festlegen - die Verhandlung ist so zu terminisieren, dass die Teilnehmer rechtzeitig und vorbereitet erscheinen können (in der Regel mindestens zwei Wochen) – sonst kann ein Verfahrensmangel geltend gemacht werden.
- Einladungen an alle bekannten Beteiligten sowie die erforderlichen Zeugen und Sachverständigen versenden
- evtl. Kundmachung an der Amtstafel oder in einer Zeitung (Amtliche Linzer Zeitung)

5.76 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 zu gegeben werden
- Suche nach Interessenausgleich
- evtl. Unterbrechung oder Vertagung
- Abfassung einer Verhandlungsschrift (Niederschrift)

5.7.7 Inwieweit müssen Sie Vorbringen (Stellungnahmen) von Parteien im Ermittlungs- verfahren 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 her- anziehen?

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: Urkunden, Zeugen, Sachverständigenbeweise, Auskunftspersonen etc.

5.7.10 Bei einem Verfahren konnten Sie heute das Ermittlungsverfahren beenden. Sie können leider nicht vollinhaltlich im Sinne des Antragstellers entscheiden. Nun müssen Sie einen Bescheid ausstellen. Welche Bestandteile gehören in den Bescheid -beschreiben Sie diese näher.

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. Ausdrückliche Bezeichnung als Bescheid

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

3. Spruch

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

4. Begründung

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

5. Rechtsmittelbelehrung

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

6. 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.

7. 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 verkündeten 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 Herr Klug hatte Parteistellung in einem Verfahren. Er nahm nicht an der mündlichen Verhandlung teil, die letzte Woche stattfand, weil er an diesem Tag mit seiner Familie einen Ausflug machte. Er gab keine Einwendungen gegen das Verfahren ab. Nun kommt er zu Ihnen und beschwert sich, dass er keinen Bescheid zugestellt bekommen hat. Können Sie ihm weiterhelfen?**

Da Herr Klug nicht bis spätestens am Tag vor Beginn der Verhandlung bei der Behörde Einwendungen erhoben hat, wird man Herrn Klug erklären müssen, dass er die Parteistellung verloren hat. Somit hat er nicht nur das Recht auf die Zustellung eines Bescheides, sondern auch das Recht auf Einbringung einer Beschwerde verloren.

Wurde eine mündliche Verhandlung in einer gemäß den Verwaltungsvorschriften vorgesehenen besonderen Form kundgemacht, so hat dies zur Folge, dass eine Person ihre Stellung als Partei verliert, soweit sie nicht spätestens am Tag vor Beginn der Verhandlung bei der Behörde oder während der Verhandlung Einwendungen erhebt.

- 5.7.15 Frau und Herr Berger haben einen Bescheid von Ihrer Behörde erhalten, gegen den die beiden nun das Rechtsmittel der Beschwerde geltend machen möchten. Familie Berger hat keine Erfahrung diesbezüglich. Die beiden kommen zu Ihnen und bitten um Ihre Hilfestellung. Was machen Sie?**

Behörden haben bei Personen, die nicht durch berufsmäßige Parteienvertreter (z. B. Anwälte) vertreten sind, im Verfahren eine Anleitungs- bzw. Belehrungspflicht (Manuduktionspflicht). Behörden haben diesen Personen nötige Anleitungen zur Vornahme ihrer Verfahrenshandlungen zu geben.

Die Behörde hat die Personen weiters über die Rechtsfolgen zu belehren. Die Belehrungspflicht bezieht sich nur auf Verfahrenshandlungen und die damit verbundenen Folgen. Die Behörde ist nicht verpflichtet, die Partei über inhaltliche Rechtsfragen aufzuklären.

- 5.7.16 Ein Bescheid mit einer Rechtsmittelfrist von 2 Wochen wird an einem Dienstag zu- gestellt. Berechnen Sie den Beginn und das Ende der Rechtsmittelfrist.**

Beginn: Dienstag

Ende: Dienstag – 2 Wochen später

Fristen, die nach **Wochen, Monaten oder Jahren** bestimmt sind, beginnen mit dem Tag des fristauslösenden Ereignisses zu laufen.

Eine Frist, die nach **Wochen** zu berechnen ist, endet mit Ablauf des letzten Tages, der den gleichen Namen hat wie der Tag, an dem die Frist zu laufen begonnen hat.

5.7.17 Ein Bescheid mit einer Rechtsmittelfrist von 10 Tagen wird an einem Mittwoch zu- gestellt. Berechnen Sie den Beginn und das Ende der Rechtsmittelfrist.

Beginn: Donnerstag

Ende: Montag (10 Tage später wäre ein Samstag)

Bei der Berechnung von Fristen, die nach **Tagen** bestimmt sind, ist der Tag, an dem das fristauslösende Ereignis eingetreten ist, nicht mitzurechnen.

Nach **Tagen** zu berechnende Fristen **enden** mit Ablauf des letzten Tages der Frist.

Fällt das **Ende** einer Frist auf einen Samstag, Sonntag, gesetzlichen Feiertag oder den Karfreitag, so ist der **nächste Werktag** als letzter Tag der Frist anzusehen (= Hemmung des Fristenlaufs).

5.7.18 Wann endet die Frist nach Monaten und die Frist nach Jahren?

Eine Frist, die nach **Monaten** zu berechnen ist, endet mit Ablauf des Tages, der die gleiche Zahl trägt wie der Tag des Fristbeginns.

Eine Frist, die nach **Jahren** zu berechnen ist, endet mit Ablauf des Tages, der die gleiche Tageszahl und Monatsbezeichnung trägt wie der Tag des Fristbeginns.

5.7.19 Was passiert bei einer Fristunterbrechung?

Die Frist beginnt neu zu laufen.

5.8 Themenbereich ... Haushaltswesen

5.8.1 Um bei der Budgeterstellung mitwirken zu können, ist es wichtig, die Grundlagen des Haushaltswesens zu kennen.

Welche Grundsätze finden Sie für die Erstellung des Budgets besonders wichtig? Begründen Sie Ihre Ansicht.

- Grundsatz der Wirkungsorientierung,
- Augenmerk auf tatsächliche Gleichstellung von Frauen und Männern,
- Grundsatz der Transparenz
- Grundsatz der Effizienz
- Grundsatz der möglichst getreuen Darstellung der finanziellen Lage des Bundes.

Begründung: Individuelle Antwort

5.8.2 Was ist der Unterschied zwischen diesen beiden Gesetzen?

BUNDESGESETZBLATT FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH		
Jahrgang 2021	Ausgegeben am 30. November 2021	Teil I
196. Bundesgesetz:	Bundesfinanzrahmengesetz 2022 bis 2025 – BFRG 2022-2025 (NR: GP XXVII RV 1035 und Zu 1035 AB 1156 S. 129.)	
196. Bundesgesetz, mit dem das Bundesfinanzrahmengesetz 2022 bis 2025 erlassen wird (Bundesfinanzrahmengesetz 2022 bis 2025 – BFRG 2022-2025)		



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.

5.9 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 einem Hoheitsakt – der Ernennung – welche mit Bescheid 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).
- **Vertragsbedienstete** (privatrechtliches Dienstverhältnis)
Das privatrechtliche Dienstverhältnis wird durch einen Dienstvertrag begründet.
Das Dienstverhältnis kann auf bestimmte bzw. unbestimmte Zeit begründet wer- den (endet spätestens mit der Pensionierung).
Für Vertragsbedienstete des Bundes ist das Vertragsbedienstetengesetz 1948 anzuwenden.

5.9.2 In Ihrer Behörde fängt nächste Woche ein neuer Kollege als Vertragsbediensteter an. Wodurch bestimmt sich sein Gehalt?

- Durch den **Vorrückungstermin**, daraus ergibt sich die Einreihung in eine Gehalts- stufe.
- Durch die **Bewertung des Arbeitsplatzes**, daraus ergibt sich die Einreihung in ein bestimmtes Gehaltsschema.
- Durch die **schulische Ausbildung** (Ernennungserfordernisse).

5.9.3 Sie müssen für Ihren neuen Kollegen den Dienstvertrag vorbereiten. Was muss in diesem Dienstvertrag enthalten sein?

- 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

5.94 Im Zuge der Vorbereitung des Dienstvertrages müssen Sie nun eruieren, welche Dienstausbildung Ihr Kollege innerhalb welchem Zeitraum machen muss. Was finden Sie heraus? Wählen Sie die auf Ihre Dienstbehörde – Bund, Land oder Gemeinde – passende Antwort.

Bundesbedienstete:

Für die Dauer der Einschulung befindet sich ein Vertragsbediensteter in der sogenannten „Ausbildungsphase“. Diese dauert – je nach Entlohnungsgruppe – unterschiedlich lange.

Als Ausbildungsphase gelten:

- Entlohnungsgruppe v₁ und v₂: 4 Jahre
- Entlohnungsgruppe v₃ und h₁: 2 Jahre
- Entlohnungsgruppe v₄, h₂ und h₃: 1 Jahr

Die Ausbildungsphase endet grundsätzlich mit der erfolgreichen Absolvierung der Grundausbildung (durch eine Dienstprüfung) für die entsprechende Entlohnungsgruppe. Wird die Grundausbildung nicht absolviert, stellt dies einen Kündigungsgrund dar.

Landesbedienstete OÖ:

Modul 1: innerhalb der ersten vier Monate ab Aufnahme in den OÖ Landesdienst

Modul 2: ist spätestens innerhalb von 24 Monaten ab dem Zeitpunkt einer nicht nur vorübergehenden Ausübung einer Verwendung abzulegen, für die Modul 2 vorgesehen ist

Gemeindebedienstete OÖ:

Modul 1: innerhalb der ersten 6 Monaten ab Dienstbeginn

Modul 2: ist innerhalb von 36 Monaten ab Beginn des Dienstverhältnisses zu absolvieren

Modul 4: Ausbildung für Führungskräfte, innerhalb von fünf Jahren ab Beginn der Verwendung, für die Modul 4 vorgesehen ist

5.95 Der neue Kollege erkundigt sich bei Ihnen bezüglich seiner Dienstpflichten. Bitte geben Sie ihm Auskunft über die Ihnen am wichtigsten erscheinenden Dienstpflichten.

Allgemeine Dienstpflichten:

Der Vertragsbedienstete hat

- 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
- ...

Besondere Meldepflichten bei:

- Namensänderung
- Standesveränderung (Heirat, Scheidung etc.)
- 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

5.96 Nicht nur Bedienstete haben Dienstpflichten, auch Vorgesetzte und Dienststellenleiter haben Pflichten gegenüber ihren Bediensteten. Welche sind dies?

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 Misstände 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.

5.9.7 Ihr neuer Kollege kennt das Entlohnungsschema Ihrer Behörde nicht. Bitte erklären Sie es ihm.

Entlohnungsschema der Bundesvertragsbediensteten:

Das Entlohnungsschema v und h für Vertragsbedienstete gliedert sich in:

5 Entlohnungsgruppen von v₁ bis v₅ (für Verwaltungsbedienstete) und h₁ bis h₅ für Bedienstete in handwerklicher Verwendung.

Jede Entlohnungsgruppe ist in 21 Entlohnungsstufen unterteilt.

Die Funktionszulagen richten sich nach der Bewertung des Arbeitsplatzes und sind nicht von der Entlohnungsstufe abhängig.

Die Entlohnungsgruppen v₁ bis v₄ sind in Bewertungsgruppen unterteilt, diese verändern sich nicht mit der Entlohnungsstufe!

Das Gehalt wird 14-mal bezahlt.

Alle 2 Jahre erfolgt die Vorrückung in die nächsthöhere Entlohnungsstufe.

Entlohnungsschema der Landes- und Gemeindevertragsbediensteten:

Das Besoldungssystem der Landes- und Gemeindebediensteten ist im OÖ Gehaltsgesetz 2001 bzw. OÖ Gemeinde-Dienstrechts- und Gehaltsgesetz 2002 geregelt. Die darin enthaltenen Funktionen sind in der darin enthaltenen OÖ Einreihungsverordnung bzw. OÖ Gemeindeeinreihungsverordnung geregelt. Es werden 25 Funktionslaufbahnen unterschieden, die Grundlage für das Entgelt sind, z. B. GD 21 Funktionslaufbahn für Mitarbeiter einer Gemeinde im „Büro- und Verwaltungsdienst.

Das Gehalt wird 14-mal bezahlt.

Ein Vertragsbediensteter rückt in die für ihn vorgesehene Gehaltsstufe vor:

- in den Gehaltsstufen 1–5: alle 2 Jahre,
- in den Gehaltsstufen 6–10: alle 3 Jahre und
- in den Gehaltsstufen 11–15: alle 4 Jahre.

Maßgebend hierfür ist das

Besoldungsdienstalter.

Die höhere Gehaltsstufe fällt an dem auf die Vollendung des höheren Besoldungsdienstalters folgenden Monatsersten an

5.9.8 Frau Kowatsch bringt Ihnen heute ein Kuvert mit 50,00 Euro und eine Tafel Schoko- lade vorbei. Damit bedankt sie sich bei Ihnen für Ihre außerordentliche Hilfsbereitschaft und Kompetenz bei der Ausfüllung von mehreren Anträgen für Frau Kowatsch. Dürfen Sie die Geschenke annehmen?

Dem Beamten und dem Vertragsbediensteten ist es untersagt, Geschenke zu fordern, anzunehmen oder versprechen zu lassen (50,00 Euro zurückgeben).

Orts- und landesübliche Aufmerksamkeiten mit geringem Wert gelten nicht als Geschenk (Schokolade behalten).

Ehrengeschenke von geringfügigem oder lediglich symbolischen Wert dürfen angenommen werden.

5.9.9 Ihr neuer Kollege erkundigt sich bei Ihnen bezüglich Urlaubsanspruch. Bitte geben Sie ihm entsprechende Auskunft.

Der Anspruch auf Erholungsurlaub besteht für jedes Kalenderjahr. Bei weniger als 25 Dienstjahren 5 Wochen, bei mehr als 25 Dienstjahren 6 Wochen. Erfolgt der Dienst- antritt 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.

5.9.10 Das Kind einer Kollegin muss ins Krankenhaus. Die Kollegin möchte ihr Kind begleiten. Muss sie sich dafür Urlaub nehmen?

Sofern das Kind das 10. Lebensjahr noch nicht vollendet hat, hat die Kollegin Anspruch auf Pflegeurlaub im Ausmaß von einer Woche.

5.9.11 Kann die Kollegin für ihr Kind eventuell eine zweite Woche Pflegeurlaub nehmen?

Eine weitere Woche kann in Anspruch genommen werden, wenn die Kollegin

- eine Woche Pflegefreistellung verbraucht hat **und**
- ihr im gemeinsamen Haushalt lebendes Kind, das jünger als 12 Jahre ist, erkrankt ist und die Pflege durch die Vertragsbedienstete notwendig ist.

5.9.12 Eine Kollegin kommt ins Personalbüro und gibt bekannt, dass Sie ein Kind erwartet. Sie erkundigt sich, wie lange sie noch arbeiten muss und wie lange sie im Karenzurlaub bleiben darf. Bitte informieren Sie die Kollegin.

Acht Wochen vor der Geburt und acht Wochen nach der Geburt ist die Kollegin im Mutterschutz. Während dieser Zeit besteht ein absolutes Beschäftigungsverbot und sie hat Anspruch auf Wochengeld.

Bis zum 2. Lebensjahr des Kindes kann Elternkarenz in Anspruch genommen werden – dieser kann mit dem Vater aufgeteilt werden (es gibt verschiedene Modelle) - die Rechtsgrundlagen finden sich im Mutterschutzgesetz bzw. im Väter-Karenzgesetz.

Karenzurlaub ohne Bezahlung ist dann bis längstens zum Beginn der Schulpflicht möglich.

6 Diskriminierung

6.1 Themenbereich ... Diskriminierung, Stereotypisierung und Vorurteile im beruflichen Alltag

6.1.1 Erklären Sie den Begriff Diskriminierung

Diskriminierung: Diskriminierung ist jede Form der ungerechtfertigten Benachteiligung oder Ungleichbehandlung von einzelnen Personen oder Gruppen aufgrund verschiedener sofort erkennbarer oder nicht unmittelbar erkennbarer Merkmale.

Erkennbar sind zum Beispiel: Alter, ethnische Zugehörigkeit oder Behinderung. Nicht unmittelbar erkennbar sind beispielsweise Weltanschauung, Religion oder sexuelle Orientierung.

6.1.2 Welche Arten der Diskriminierung kennen Sie? Beschreiben Sie diese.

Einige Beispiele:

- Rassismus: Diskriminierung gegen Leute mit dunklerer Hautfarbe.
- Sexismus: ist ein Oberbegriff für eine breite Palette von Einzelphänomenen unbewusster oder bewusster Diskriminierung auf der Basis des Geschlechts.
- Homophobie: Diskriminierung gegen Schwule und Lesben.
- Diskriminierung gegen Personeneiner anderen Kultur oder Religion
- Antisemitismus: Diskriminierung gegen Juden.
- Diskriminierung gegenüber körperlich beeinträchtigten Personen.
- Diskriminierung gegen ältere Menschen.
- Diskriminierung gegen Leute die nicht als schön gelten: zB Dicke.
- Diskriminierung gegen Benachteiligte (zum Beispiel Ärmere)

6.1.3 Unterscheiden Sie die Begriffe Vorurteile und Stereotypisierung

Stereotypisierung: Stereotype sind feste Vorstellungen von Eigenschaften oder Verhaltensweisen, die Menschen aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu einer bestimmten Gruppe zugeschrieben werden

Stereotype werden allgemein als „Meinungen“ beschrieben. Werden diese Meinungen nicht ständig überdacht und revidiert, so entstehen Vorurteile.

Beispiel: Benötigt man etwas von einer Behörde dauert das immer sehr lange.

Vorurteil: Eine falsche nicht objektive, meist von feindseligen Gefühlen bestimmte Meinung, die sich jemand ohne Prüfung der Tatsachen voreilig, im Voraus über jemanden oder etwas gebildet hat. Vorurteile werden auch als „ablehnende oder feindselige Haltung“ gegenüber einer Person, die zu einer Gruppe gehört und deswegen dieselben zu beanstandenden Eigenschaften haben soll, die man dieser Gruppe zuschreibt, beschreiben.

Beispiel: Eine Partei ist der Meinung, dass alle Beamten absichtlich langsam arbeiten würden.

6.14 Wo ist das Gleichbehandlungsgebot für Arbeitsverhältnisse im öffentlichen Dienst festgelegt?

Im Bundes-Gleichstellungsgesetz

6.15 Welche Bereiche umfasst das Diskriminierungsverbot im Zusammenhang mit einem Dienst- oder Ausbildungsverhältnis im öffentlichen Dienst?

- Begründung des Dienst- oder Ausbildungsverhältnisses
- Festsetzung des Entgelts
- Gewährung freiwilliger Sozialleistungen, die kein Entgelt darstellen
- Maßnahmen der ressortinternen Aus- und Weiterbildung
- Beruflicher Aufstieg, insbesondere Beförderungen und Zuweisung höher entlohnter Verwendungen (Funktionen)
- Sonstige Arbeitsbedingungen
- Beendigung des Dienst- oder Ausbildungsverhältnisses

6.16 Für wen gilt das Gleichstellungsgebot nach dem Bundes-Gleichbehandlungsgesetz?

- Bedienstete, die in einem öffentlich-rechtlichen oder privatrechtlichen Dienstverhältnis zum Bund stehen
- Personen mit einem freien Dienstvertrag zum Bund
- Lehrlinge des Bundes
- Personen im Ausbildungsdienst
- Personen, die sich um Aufnahme in ein solches Dienst- oder Ausbildungsverhältnis zum Bund bewerben

6.17 In welchen Gesetzen ist in Österreich die Gleichbehandlung bzw. die Diskriminierung geregelt?

Gleichbehandlungsgesetz, Verfassungsgesetz, Antidiskriminierungsgesetz

6.18 Welche Vorurteile und Stereotypen gibt es gegenüber Ihrem Beruf? Individuelle Antwort

Individuelle Antwort

6.1.9 In Ihrem Beruf haben Sie sehr viel mit Personen aus den unterschiedlichsten Ländern und Kulturen, sozialen Herkunft und den verschiedensten Beeinträchtigungen zu tun. Diese verhalten sich oft anders als wir es gewohnt sind. Was sollten Sie beim Umgang mit diesen Personen unbedingt beachten?

- Sie sind eventuell in einem anderen Kulturkreis aufgewachsen und haben deshalb andere Verhaltensweisen.
- Sie wurden mit anderen Werten aufgewachsen und kennen unsere Gepflogenheiten/Umgangsformen noch nicht.
- Sie haben bereits schlechte Erfahrungen mit Behörden gemacht und verhalten sich nun deshalb so
- Sie wurden in der Vergangenheit bereits mehrfach diskriminiert und zeigen deshalb bereits eine abwehrende Haltung
- etc.....

6.1.10 Eine Partei äußert Ihnen gegenüber Zweifel, ob Sie Ihre Arbeit auch richtig machen. Schließlich sind sie noch sehr jung und scheinen deren Meinung nach noch nicht sehr viel Erfahrung zu haben. Was können Sie gegen dieses offensichtliche Vorurteil tun, wie gehen Sie damit um?

- Sachlich und höflich bleiben.
- Zeigen, dass ich weiterhin freundlich und kontaktbereit bin.
- Akzeptieren, dass Vorurteile zu Menschen gehören.
- Bewusst machen, dass sich hinter Vorurteilen oft Angst und Unsicherheit verbergen.
- Nicht einschüchtern lassen und selbstbewusst bleiben.
- Sich nicht nervös machen lassen und die Arbeit weiterhin ruhig und gelassen erledigen.
- In gar keinem Fall selbst mit Vorurteilen reagieren.
- Lässt sich die Partei nicht abbringen, eine Kollegin/einen Kollegen hinzuholen, der die Richtigkeit meiner Arbeit bestätigt.

6.1.11 Wie kann man Stereotypen vermeiden?

- Offen auf Personen und Situationen zugehen.
- Sich seine eigene Meinung bilden, bevor man sie nur aufgrund von Erzählungen beeinflussen lässt.
- Selbst recherchieren und sich erkundigen, nicht immer ist es gut auf die Meinung anderer zu vertrauen.
- objektive Entscheidungsprozesse.
- vor einer Entscheidung verschiedene Informationen aus verschiedenen Quellen sammeln.
- nicht ein Bild für ein ganzes Volk oder einer Gruppe anwenden, z. B. Deutsche mit weißen Socken in Sandalen