

# Überbetriebliche Kurse

## Block 1 – Semester 1 – Tag 02

Kauffrau/Kaufmann EFZ BOG

Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

## Wissensbaustein

Handlungskompetenz: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren

Branchenspezifische Arbeitssituation: Rechts- und vorgabenkonform agieren

Handlungskompetenz: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Branchenspezifische Arbeitssituation: Auskünfte erteilen

Handlungskompetenz: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

Branchenspezifische Arbeitssituation: Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen

Handlungskompetenz: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren

Branchenspezifische Arbeitssituation: Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten

## Inhaltsverzeichnis

Auskünfte erteilen.....	3
Auf einen Blick.....	3
Ablauf der Auskunftserteilung .....	4
Anliegen aufnehmen .....	4
Zuständigkeit prüfen .....	5
Anliegen bearbeiten .....	8
Anliegen abschliessen .....	11
Fazit .....	12

## **Auskünfte erteilen**

In diesem Kapitel erarbeiten Sie sich das Grundlagenwissen zur branchenspezifischen Arbeitssituation 4 aus dem Bildungsplan:

### **Auskünfte erteilen**

Die Kaufleute erteilen mündliche und schriftliche Auskünfte aufgrund von Kunden- oder Lieferantenanfragen. Sie prüfen, ob sie für die Beantwortung zuständig sind. Falls nicht, verweisen sie die Kundin oder den Lieferanten an die für die Beantwortung zuständige Amtsstelle. Sie beantworten die Anfragen strukturiert. Wo notwendig stellen sie die Ablage oder die Archivierung des Schriftverkehrs sicher.

### **Auf einen Blick**

In Ihrem Arbeitsalltag müssen Sie unterschiedliche Auskünfte erteilen. Auskünfte geben Sie allen möglichen Personen. Das können z.B. Einwohner, Kundinnen der Behörde, Senioren, Mitarbeitende anderer Behörden, Vertreterinnen von Unternehmen sein. Damit Ihnen das gut gelingt, müssen Sie wissen, welche Anliegen in der Zuständigkeit Ihres Amtes liegen und welche Anfragen Sie selbstständig beantworten dürfen. Ausserdem gibt es einiges rund um den Datenschutz und das Amtsgeheimnis zu beachten. In diesem Kapitel finden Sie darum viel Wissenswertes rund um die Auskunftserteilung!

## Ablauf der Auskunftserteilung

In Ihrem Arbeitsalltag kommen Personen mit ganz unterschiedlichen Anfragen auf Sie zu. Je nachdem handelt es sich z.B. um ein einfaches Schaltergespräch oder eine telefonische Anfrage. Häufig haben Sie aber auch mit komplexen Anliegen zu tun. Schauen Sie sich die Beispiele an.

### Beispiel

Herr von Roll arbeitet beim städtischen Gesundheitsdienst. Eine Frau ruft an und möchte die Adressen der städtischen Frauenärztinnen.

### Beispiel

Frau Petkovic möchte sich als Psychotherapeutin selbstständig machen und fragt bei ihrer Einwohnergemeinde, wo sie die entsprechende Bewilligung einholen muss.

### Beispiel

Frau Lange vom Stadtarchiv ruft ins Tiefbauamt an, da sie Informationen zu einer öffentlichen Grünanlage braucht.

### Beispiel

Herr Behnam arbeitet beim Werkhof. Bei Strassenreinigungsarbeiten findet er ein Fahrrad im Bach und erkundigt sich mit der Rahmennummer bei der Polizei nach dem Besitzer.

Das Spektrum der Auskunftsarten ist also ziemlich breit! Gut, dass es ein grundsätzliches Vorgehen gibt, um Auskünfte zu erteilen:



Abbildung: Auskünfte erteilen

Quelle: Eigene Darstellung

Im Folgenden gehen wir den Ablauf der Auskunftserteilung phasenweise durch. Sie erfahren, worauf es bei jedem Schritt ankommt und welche Rahmenbedingungen jeweils gelten.

### Anliegen aufnehmen

Am Anfang steht das Anliegen der Person, die mit Ihrer Abteilung über einen bestimmten Kanal Kontakt aufnimmt. Sie als Fachperson nehmen dieses Anliegen auf.



Abbildung: Auskünfte erteilen «Anliegen aufnehmen»

Quelle: Eigene Darstellung

### Beispiel

Eine Person kann z.B.

- am Schalter vorbeikommen,
- per Telefon anrufen,
- einen Brief schreiben,
- per E-Mail nach einer Auskunft fragen,
- eine Online-Anfrage auf der Webseite machen oder
- einen Kommentar auf Social Media posten.

Das Anliegen ist der Grund, warum die Person sich an Ihre Behörde wendet. Sie stellen sicher, dass Sie das Anliegen verstanden haben, und machen sich Notizen zu dem, was Ihr Gegenüber mitteilt.

### Beispiel

Frau Sepovic ruft auf dem städtischen Präsidialamt an. Sie möchte Informationen zur urbanen Wohnpolitik. Der zuständige Mitarbeiter fragt nach: «Können Sie mir sagen, welche Informationen Sie genau benötigen?» Frau Sepovic antwortet: «Mich interessiert, wie die Stadt plant, städtische Sozialwohnungen zu fördern.»

### Beispiel

Herr Hömberg ist Journalist bei der lokalen Zeitung und ruft bei der Gemeinde an. Er möchte wissen, wie die Gemeinderatsmitglieder entschädigt werden. Die Mitarbeiterin konkretisiert sein Anliegen: «Verstehe ich Sie richtig, dass Sie über die Höhe der finanziellen Entschädigungen Auskunft wünschen?»

### Beispiel

Eine Frau bittet den Zivilstandesbeamten Herr Weidner um Auskünfte betreffend ihre Vorfahren. Herr Weidner bittet die Kundin um weitere Informationen per E-Mail, um die Anfrage bearbeiten zu können.

Allenfalls müssen Sie, wie in den Beispielen gezeigt, Rückfragen stellen, um das Anliegen Ihres Gegenübers zu verstehen. Oder Sie brauchen weitere Informationen (z.B. Dokumente), um die Anfrage einordnen zu können. Falls Sie sich unsicher sind, wenden Sie sich an eine vorgesetzte Person.

Wenn Sie alle Informationen zusammenhaben und sicher sind, was Ihr Gegenüber genau möchte, gehen Sie zum nächsten Schritt über: der Prüfung der Zuständigkeit.

### Zuständigkeit prüfen

Wenn eine Anfrage antrifft, müssen Sie zuerst prüfen, ob Ihre Abteilung für die Auskunft zuständig ist.



Abbildung: Auskünfte erteilen «Zuständigkeit»

Quelle: Eigene Darstellung

Die Zuständigkeit ergibt sich aus dem Subsidiaritätsprinzip. Das Subsidiaritätsprinzip regelt, welche Kompetenzen der Bund, die Kantone oder die Gemeinden wahrnehmen. Und unter anderem eben auch, welche Verwaltungsebene welche Auskunft geben darf.

In Artikel 43 a Abs. 1 der Bundesverfassung steht:

<sup>1</sup>Der Bund übernimmt nur die Aufgaben, welche die Kraft der Kantone übersteigen oder einer einheitlichen Regelung durch den Bund bedürfen.

Auf dem Informationsportal der Schweizer Behörden (o.D.) wird das Subsidiaritätsprinzip wie folgt erklärt:

«Nach diesem Grundsatz darf eine Instanz auf der oberen politischen Stufe eine Aufgabe nicht übernehmen, wenn sie auf der unteren Stufe erledigt werden kann. Umgekehrt: Wenn eine Aufgabe die Kraft der Kantone übermässig strapaziert, sollten diese dabei von der übergeordneten Stufe – also dem Bund – unterstützt werden.»

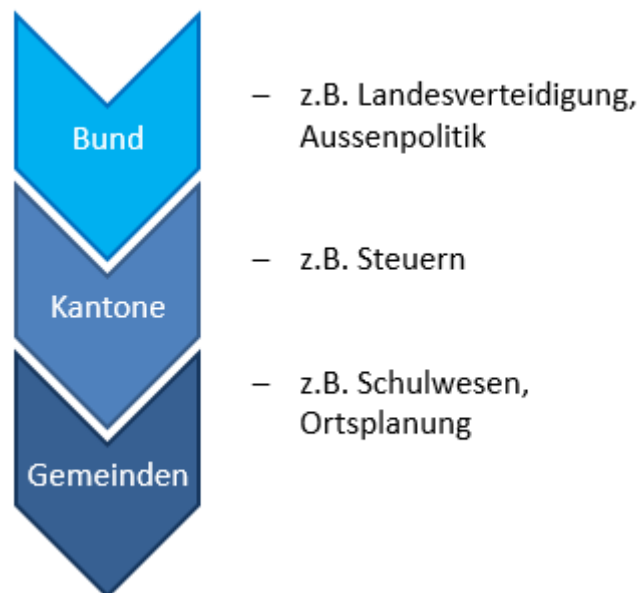


Abbildung: Subsidiaritätsprinzip der öffentlichen Verwaltung

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an das Informationsportal der Schweizer Behörden

Das heisst, dass Aufgaben, Handlungen und Problemlösungen immer so weit wie möglich von der «kleinsten» Verwaltungseinheit respektive der untersten Verwaltungsebene übernommen werden sollen.

Für Sie bedeutet das, dass Ihre Behörde das Recht, aber auch die Pflicht hat, in Fällen, für die sie zuständig ist, tätig zu werden.

Anders verhält es sich, wenn Ihre Behörde nicht zuständig ist, das Anliegen also eine andere Stelle betrifft. Das kann eine andere Gemeinde, eine andere Abteilung oder auch ein anderes Amt sein. Dann verweisen Sie Ihr Gegenüber dorthin weiter. Im Idealfall geben Sie gleich die Kontaktdaten mit oder leiten die Anfrage weiter.

**Beispiel**

Frau Rainer arbeitet bei der kantonalen Steuerbehörde des Kantons A. Ein Herr aus dem Nachbarkanton ruft an und möchte Informationen zum dortigen Steuerverfahren. Frau Rainers Behörde ist nicht zuständig für den Fall, weil die Fragen das Steuerverfahren eines anderen Kantons betreffen. Sie verweist den Herrn darum an die Steuerbehörde des Nachbarkantons.

**Beispiel**

Herr Quinto ist in der Landwirtschafts- und Umweltdirektion als Kaufmann angestellt. Er erhält eine Anfrage zum Thema Mobilitätskonzept. Obwohl er das Anliegen inhaltlich beantworten könnte, leitet er die Anfrage weiter. In seinem Kanton ist für die Mobilität nämlich die Baudirektion zuständig.

**Beispiel**

Frau Genadek wirft ihre Abstimmungsunterlagen in den Briefkasten der Gemeinde, wo sie arbeitet, ein, anstatt bei der Gemeinde ihres Wohnorts. Die Gemeinde ihres Arbeitsorts versendet die Unterlagen an die Wohngemeinde von Frau Genadek.

**Beispiel**

Ein Mobilfunkunternehmen will ein Baugesuch im Grenzgebiet zweier Gemeinden bei der Gemeinde A einreichen. Aufgrund des Grenzverlaufs ist die Gemeinde B zuständig. Gemeinde A leitet die Anfrage an die Gemeinde B weiter und informiert das Mobilfunkunternehmen.

Bei Anfragen, die mit einer Frist versehen sind (z.B. Gesuch oder Anmeldung), ist die Einreichfrist auch dann eingehalten, wenn das Dokument zuerst bei der falschen Behörde eintrifft. Die folgenden Beispiele veranschaulichen dies:

**Beispiel**

Frau Schaub wohnt in der Gemeinde A und möchte eine Privatperson in der Gemeinde B betreiben. Sie leitet die Betreibung fälschlicherweise in der Gemeinde A ein. Der zuständige Mitarbeiter bringt einen Eingangsstempel beim Gesuch an, leitet es an die zuständige Behörde weiter und benachrichtigt den Absender darüber.

**Beispiel**

Herr Bühler ist wütend, weil er von der Arbeitslosenkasse aufgrund der Einstelltage weniger Arbeitslosengeld erhält. Er liest am Ende der Verfügung die Rechtsmittelbelehrung. Dort ist erwähnt, dass er 20 Tage Zeit hat, um Einsprache zu erheben. Er setzt ein Einspruchsschreiben an seine RAV-Beraterin auf. Da die Beraterin nicht für die Bearbeitung zuständig ist, leitet sie den Einspruch umgehend an die Arbeitslosenversicherung weiter.

Wenn Sie nun sicher sind, dass die Auskunft Ihre Abteilung betrifft, überlegen Sie sich, wer bei Ihnen im Betrieb dafür zuständig ist bzw. ob Sie die Anfrage gleich selbst bearbeiten können und dürfen.

Wichtig zu wissen ist, dass Sie bei Medienanfragen (z.B. von Zeitungen, Radiosendern, Fernsehen) immer an die Mediendienste, die Amtsleitung Ihrer Behörde oder Behördenmitglieder wie beispielsweise Gemeinderäte verweisen sollten.

Sollten Sie dann feststellen, dass die Zuständigkeit in Ihren Arbeitsbereich fällt, dürfen Sie das Anliegen bearbeiten.

## Anliegen bearbeiten

Ein Anliegen zu bearbeiten bedeutet z.B., dass Sie die gewünschte Auskunft geben, ein Formular aushändigen oder ein Gesuch bearbeiten. Manchmal geht es auch um Personendaten, die angefragt werden. Dazu gibt es einige Besonderheiten zu beachten, die wir in diesem Abschnitt näher behandeln werden.



Abbildung: Auskünfte erteilen «Anliegen bearbeiten»

Quelle: Eigene Darstellung

In jedem Fall bedeutet ein Anliegen zu bearbeiten, dass Sie die Informationen aus dem ersten Schritt («Anliegen aufnehmen») verarbeiten.

### Beispiel

Ivan ist lernender Kaufmann EFZ BOG. Er arbeitet auf der Personalabteilung. Die Leiterin Informatik meldet sich telefonisch bei ihm. Sie möchte wissen, ob für die ausgeschriebene Informatikerstelle schon Bewerbungen im E-Portal eingegangen sind. Ivan bejaht und schickt ihr die eingegangenen Bewerbungen digital über einen gesicherten Kanal.

### Beispiel

Eine Frau ruft bei der Einwohnerkontrolle an und möchte eine Wohnsitzbestätigung. Der zuständige Mitarbeiter informiert die Frau darüber, wo sie das Bestellformular für die Wohnsitzbestätigung online findet oder dass sie diese auch persönlich am Schalter beziehen kann.

Aber Achtung: Wenn Sie Anliegen bearbeiten, müssen Sie sich immer zuerst die Frage stellen, ob Sie die Auskunft überhaupt *geben können*!

Denn: Natürlich kommt es immer wieder einmal vor, dass Sie schlichtweg über eine Sache nicht Bescheid wissen. Als dienstleistungsorientierte Person in der öffentlichen Verwaltung ist Ihnen aber bewusst, dass der Satz «Ich weiss es nicht» eigentlich ein No-Go ist.

Aus verwaltungsrechtlicher Sicht ist er aber durchaus angebracht. Denn: Gemäss dem Verwaltungsgrundsatz «Treu und Glauben» darf sich die auskunftsstellende Person auf Ihre Auskunft verlassen!

Wenn Sie im Berufsalltag also Situationen antreffen, bei denen Sie keine Auskunft geben können oder sich nicht sicher sind, besorgen Sie sich die benötigten Informationen und versprechen Sie der Kundin einen Rückruf. Oder leiten Sie die Anfrage intern weiter.

### Beispiel

Vertrösten Sie die anfragende Person mit einer positiven Formulierung wie: «Ich kläre das gerne ab für Sie» oder «Ich leite Sie direkt an die zuständige Fachperson weiter». Das klingt bereits einiges professioneller als «Ich weiss es nicht».



Sichere Quellen und Hilfsmittel, um die benötigten Informationen zu erhalten, sind z.B.:

- Berufsbildende, vorgesetzte Personen, erfahrenere Arbeitskolleginnen
- Webseite Ihrer Behörde (z.B. um ein Gesuchformular herunterzuladen)
- Intranet Ihrer Behörde (z.B. um Verordnungen oder interne Telefonnummern zu finden)

Wenn Sie aber sicher sind, Auskunft geben zu können, müssen Sie sich sicher sein, dass Sie die gewünschte Auskunft *geben dürfen!*

Das ist nämlich abhängig davon, *welche* Informationen angefragt werden und *wer* diese Informationen möchte. Hier spielen der Datenschutz und das Amtsgeheimnis, die Sie bereits im Kapitel zu «rechts- und vorgabenkonform agieren» kennengelernt haben, eine Rolle.

Bei Anfragen zu Personendaten (z.B. Name, Zivilstand, Steuerdaten) wird in der Regel zwischen «einfachen Auskünften» und «erweiterten Auskünften» unterschieden.

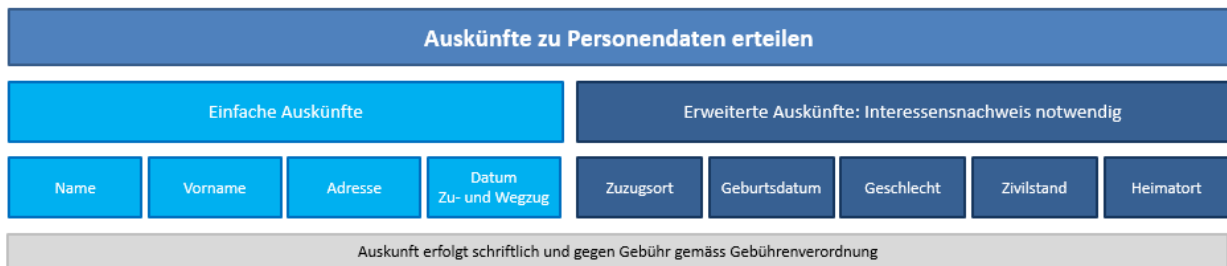


Abbildung: Auskünfte zu Personendaten erteilen

Quelle: Eigene Darstellung

In den folgenden Abschnitten schauen wir uns an, was «einfache Auskünfte» und «erweiterte Auskünfte» konkret bedeuten.

### Einfache Auskünfte erteilen

Einfache Auskünfte werden voraussetzungslos ausgestellt. Es ist also kein Nachweis eines besonderen Interesses durch die anfragende Person notwendig. Darunter fallen Personendaten, die nicht als besonders schützenswert eingestuft werden, wie:

- Name
- Vorname
- Adresse
- Datum von Zu- und Wegzug

#### Beispiel

Eine Frau hat vor Kurzem erfahren, wer ihr leiblicher Vater ist. Sie ruft die Einwohnerkontrolle der Gemeinde an, wo ihr Vater zuletzt gewohnt hat, um nach seinem Wegzugdatum zu fragen.

#### Beispiel

Bei der Gemeinde erkundigt sich ein Mann nach den Adressen seiner ehemaligen Klasse. Er möchte ein Klassentreffen organisieren.

### **Beispiel**

Die Betreiberin eines privaten Parkhauses fragt beim Strassenverkehrsamt nach Namen und Adresse eines Fahrzeughalters, der wiederholt unerlaubterweise in der Garage parkiert hat.

Da es sich um einfache Auskünfte handelt, dürfen die Mitarbeitenden der Verwaltung die angefragten Personendaten in allen drei Fällen gegen eine Gebühr schriftlich zustellen. Die Höhe der anfallenden Gebühren ist über die Gebührenverordnung geregelt.

### **Erweiterte Auskünfte erteilen**

Im Unterschied zur «einfachen Auskunft» dürfen bei der «erweiterten Auskunft» bestimmte Personendaten nur unter bestimmten Voraussetzungen geteilt werden. Personendaten, die unter die erweiterte Auskunft fallen, sind:

- Zuzugsort
- Geburtsdatum
- Geschlecht
- Zivilstand
- Heimatort

Kommt hinzu: Besonders schützenswerte Personendaten (wie z.B. die Religionszugehörigkeit, Bezug von Sozialhilfe) dürfen nur bekannt gegeben werden, wenn ein Gesetz dies ausdrücklich vorsieht.

Wenn nun eine Person Auskunft zu diesen Daten von einer anderen Person wünscht, muss zwingend eine schriftliche Anfrage unter Vorlage eines Interessensnachweises eingereicht werden.

### **Schriftliche Anfrage/Interessensnachweis**

In den meisten Fällen werden Auskünfte (egal ob einfache oder erweiterte) nur gegen schriftliche Anfrage und unter Vorlage eines Interessensnachweises ausgestellt. Ein Interessensnachweis ist z.B.:

- Mietvertrag
- Gerichtsurteil
- Betreibungen
- Offene Rechnung
- Vollmacht der betroffenen Person
- Beleg über ein wichtiges öffentliches Interesse

An öffentliche Organe, wie z.B. die Staatsanwaltschaft, die Polizei, andere Städte und Gemeinden, gegenüber dem Kanton usw. werden die Auskünfte oftmals telefonisch ohne Interessensnachweis und kostenlos bekannt gegeben. Dies ist jedoch abhängig von den Vorgaben Ihres Lehrbetriebs.

### **Beispiel**

Die Betreiberin eines Fitnessstudios informiert sich bei der Gemeinde nach dem neuen Wohnort einer ehemaligen Kundin. Sie hat noch offene Rechnungen in der Höhe von mehreren hundert Franken. Die ausstehenden Rechnungen dienen als Interessensnachweis.

### Beispiel

Ein Historiker erkundigt sich bei der Gemeinde über den Zivilstand einer vor zwei Jahrzehnten verstorbenen Künstlerin. Da er belegen kann, dass seine Forschung dem öffentlichen Interesse dient (= Interessensnachweis), erhält er die gewünschte Auskunft.

Liegt also ein Interessensnachweis vor, dürfen die oben genannten Personendaten herausgegeben werden. Die Antwort der Behörde erfolgt schriftlich per Brief oder E-Mail und ist kostenpflichtig.

### Auskunftssperre

Wenn jemand nicht möchte, dass seine Daten herausgegeben werden, kann diese Person beim zuständigen Amt eine Auskunftssperre verlangen. Die Auskunftssperre bewirkt, dass die Personendaten eigentlich nicht mehr an Privatpersonen oder private Firmen bekannt gegeben werden dürfen.

### Beispiel

Werner möchte mit seiner Schwester Philomena Kontakt aufnehmen, die er seit 14 Jahren nicht mehr gesehen hat. Er fragt bei den Einwohnerdiensten ihrer Wohngemeinde schriftlich mit Interessensnachweis nach Philomenas Adresse. Die zuständige Mitarbeiterin informiert ihn, dass sie ihm keine Auskünfte geben darf.

**Wichtig:** Die Auskunftssperre wirkt nur gegenüber privaten Personen und Organisationen, nicht jedoch bei Anfragen anderer öffentlicher Organe.

Eine Ausnahme zur Umgehung der Auskunftssperre besteht, wenn die gesuchstellende Person nachweist, dass die Auskunftssperre dazu führt, dass sie ihre eigenen Rechte nicht wahrnehmen kann. Dann sind die Personendaten trotz Auskunftssperre bekanntzugeben.

### Beispiel

Frau Lombardi fragt nach der Adresse von Herrn Andreas Costa, um eine Betreibung gegen ihn einzuleiten. Herr Costa hat bei der Gemeinde eine Auskunftssperre hinterlegt. Frau Lombardi kann jedoch mit einem Schreiben, dem sie den Vertrag mit Herrn Costa beilegt, aufzeigen, dass Herr Costa Vertragsbruch begeht. Die zuständige Mitarbeiterin muss die Daten an Frau Lombardi schriftlich zustellen.

Die Auskunftssperre gilt also nicht in jedem Fall, sondern ist im Einzelfall von Ihnen und mit Unterstützung Ihrer vorgesetzten Person zu prüfen.

### Anliegen abschliessen

Zu guter Letzt schliessen Sie die Auskunftserteilung ab. Je nach Sachverhalt dokumentieren Sie beispielsweise, welche Auskunft Sie an wen erteilt haben.



Abbildung: Auskünfte erteilen «Anliegen abschliessen»

Quelle: Eigene Darstellung

Die Art der Dokumentation ist abhängig von der Auskunft und den Vorgaben Ihres Betriebs. In der Regel dokumentieren Sie eine Auskunftserteilung mit

- einer Aktennotiz/Gesprächsprotokoll,
- einem schriftlichen Vermerk (Handnotiz) im Dossier,
- einem Eintrag ins Register,
- der Ablage der entsprechenden Unterlagen,
- einer Informationsmail an Ihre Arbeitskollegin.

Welche Informationen wie dokumentiert werden müssen, ist also von Betrieb zu Betrieb unterschiedlich. Eine Faustregel ist aber, dass Sie den Verkehr mit Privatpersonen schriftlich festhalten. Ansonsten handelt es sich um einen «informellen Austausch». Diese Unterscheidung ist wichtig, denn Informationen aus einem informellen Austausch dürfen nicht als Beweismittel gelten oder auch sonst nicht gebraucht werden (z.B. bei einem Strafverfahren).

### **Fazit**

Nun haben Sie einiges rund ums «Auskünfte erteilen» gelernt. Sie haben unterschiedliche Auskunftsorten kennengelernt und erfahren, wie Sie mit Auskunftssperren umgehen und wieso das Thema Datenschutz und Amtsgeheimnis wiederum eine wichtige Rolle spielt. Mit dem vorgestellten Vorgehen sind Sie für Ihren Berufsalltag gewappnet und können Schritt für Schritt kompetent Auskünfte erteilen.

Das nächste Kapitel schliesst inhaltlich an die Auskunftserteilung an und thematisiert die Arbeit mit Registern. Das sind Datenbanken der öffentlichen Verwaltung, in denen Informationen zu Kunden gespeichert werden. Erfahren Sie im nächsten Kapitel, welchen Zweck Register erfüllen und wie Sie professionell damit arbeiten.