

Überbetriebliche Kurse Block 1

Präsenztag 2 – Arbeitssituation 4: «Auskünfte erteilen»

Lösungen: Eine Auskunft erteilen

Handlungssimulation 1: «Einsicht in die eigenen Akten»

Anliegen aufnehmen	Ich überprüfe, ob ich genügend Informationen habe, um das Anliegen zu verstehen. Ich überlege mir: Wer ist Herr Reif? Welche Auskunft möchte Herr Reif?
Zuständigkeit prüfen	Ich prüfe, ob ich alle Informationen habe, um zu entscheiden, ob ich für die Beantwortung zuständig bin.
Anliegen bearbeiten	Ich antworte per E-Mail: Ich frage nach, wer Herr Reif ist, und bitte ihn um ein Dokument, um seine Identität zu überprüfen (z.B. ID-Kopie oder am Schalter vorbeikommen). Ich frage nach, welche Daten Herr Reif genau möchte. Ich achte darauf, keine Daten anderer Ämter herauszugeben.
Anliegen abschliessen	Ich versende die E-Mail. Die Antwort muss nicht dokumentiert werden.
Datenschutz	Ich stelle sicher, dass ich eindeutig feststellen kann, dass es sich bei Herrn Reif um besagte Person handelt.
Amtsgeheimnis	Ich darf Daten anderer Ämter nicht herausgeben. Falls Herr Reif auch Einsicht in die Daten anderer Ämter möchte, verweise ich ihn an die entsprechenden Stellen.

Handlungssimulation 2: «Verkehrsdaten»

Anliegen aufnehmen	Ich überprüfe, ob ich genügend Informationen habe, um das Anliegen zu verstehen. Ich überlege mir: Wer ist Frau Willfort? Welche Auskunft möchte sie?
Zuständigkeit prüfen	Ich prüfe, ob ich alle Informationen habe, um zu entscheiden, ob ich für die Beantwortung zuständig bin. In diesem Fall kann ich das Anliegen selber bearbeiten.
Anliegen bearbeiten	Ich besorge die gewünschten Daten selbstständig oder kontaktiere eine Arbeitskollegin, die Zugriff darauf hat. Ich überprüfe, ob die gewünschten Daten in einem selbsterklärenden Format daherkommen. Ich formuliere eine E-Mail und füge die gewünschten Daten als separate Dokumente ein.
Anliegen abschliessen	Ich versende die E-Mail. Die Antwort muss nicht dokumentiert werden.
Datenschutz	Ich vergewissere mich, dass die Daten öffentlich sind und ich sie ohne weiteren Identitätsnachweis versenden darf. In diesem Fall muss ich keine Verschlüsselung für den elektronischen Versand der Daten verwenden.
Amtsgeheimnis	Das Amtsgeheimnis ist hier nicht betroffen.