

Leistungsziel 1.1.3.1.1 Auftrag des Lehrbetriebs VORBEREITUNGSAUFGABE

Auftrag des Lehrbetriebs

Die Aufgaben der Öffentlichen Verwaltungen beruhen auf einem gesetzlichen Auftrag. Das Aufgabengebiet der Öffentlichen Verwaltungen ist vielfältig, interessant und sehr anspruchsvoll, weil auf der einen Seite der Vollzug eines gesetzlichen Auftrages im Rahmen der Verwaltungsgrundsätze – also zum Beispiel die Gleichbehandlung aller Beteiligten sichergestellt werden muss, und auf der anderen Seite für die Art der Leistungserbringung eine «kundenorientierte Haltung und Dienstleistungserbringung» erwartet wird.

Aufgabe

Fokussieren Sie ein Aufgabengebiet oder eine Abteilung Ihres Ausbildungsbetriebes.
Beantworten Sie mit Blick auf dieses Aufgabengebiet/diese Abteilung die folgenden Fragestellungen.

Die Antworten bringen Sie in den überbetrieblichen Kurs mit. Dort werden Sie auf der Grundlage Ihrer Vorbereitungen weiterarbeiten.

Frage	Ihre Antwort
Auf welches Aufgabengebiet/welche Abteilung legen Sie Ihren Fokus?	
Welche Dienstleistungen werden in diesem Aufgabengebiet/ in dieser Abteilung erbracht? (kurze Auflistung)	
Mit welchen Anspruchsgruppen (intern und extern) haben Sie da zu tun? Wählen Sie 2 bis 3 Dienstleistungen und die damit verbundenen Anspruchsgruppen aus.	
Welche Anliegen und Interessen vertreten diese Anspruchsgruppen?	
Sind für den Umgang und die Dienstleistungen gegenüber diesen Anspruchsgruppen Vorgaben, Ziele oder Leitlinien festgelegt? Wenn ja, in welcher Form oder wo (z.B. in einem Leitbild, Zielvorgaben, etc.) sind diese festgehalten?	
Wie ist Ihre Abteilung oder Ihr Ausbildungsbetrieb für die Erledigung dieser Dienstleistungen organisiert? Gibt es ein Organigramm (Aufbauorganisation)? Sind die konkreten Arbeitsabläufe irgendwo beschrieben? (wenn vorhanden, bringen sie Organigramme oder Beispiele von Abläufen mit)	
Werden die von Ihrem Ausbildungsbetrieb/Ihrer Abteilung erbrachten Dienstleistungen gegenüber diesen Anspruchsgruppen verrechnet, werden dafür Gebühren erhoben?	