



Prüfungsorganisation 2016 der Branche Öffentliche Verwaltung Aargau

Verzeichnis der Muster-Fallvorlagen für die AP Berufspraxis mündlich der ov-ag, Berufsgruppe Gemeindeverwaltung

1



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

Um für alle 146 KandidatInnen der Gemeinden möglichst **einheitliche Voraussetzungen** bezüglich Vorgehen, Umfang und Schwierigkeitsgrad sowie für die 30 im Einsatz stehenden 2er-PEX-Teams **optimale Bedingungen** zu schaffen, stellt die Kommission für die AP 2016 **30 Muster-Fallvorlagen** und ggf. **aktuelle Hilfsmittel** (Beilagen) auf der Basis des Formulars Fallvorlage der ov-ap (PDF-Dokument) zur Verfügung (geschützter Experten-Raum unter www.ov-ag.ch):

- 12 Muster-Fallvorlagen im Fachbereich **Gemeindekanzlei/übrige Verwaltung**
- 6 Muster-Fallvorlagen im Fachbereich **Einwohnerkontrolle**
- 5 Muster-Fallvorlagen im Fachbereich **Abteilung Finanzen**
- 7 Muster-Fallvorlagen im Fachbereich **Gemeindesteueramt**

Der gesamte "Fall-Pool" inkl. Hilfsmittel 2016 (auf der Basis Rollenspiel und/oder Fachgespräch) wurden an die geltenden Rechtsgrundlagen angepasst und in das von der ov-ap am 5.4.2016 publizierte, **obligatorisch zu verwendende Formular Fallvorlage Berufspraxis mündlich/Version 2016** überführt.

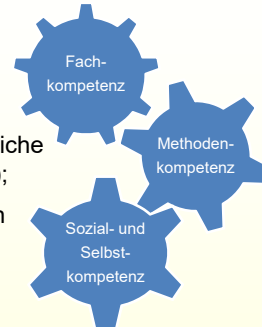
2



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

• Grundlagen der Muster-Fallvorlagen sind

- alle Leistungsziele bzw. Fachkompetenzen Betrieb mit den entsprechenden Teilkriterien;
- alle Leistungsziele bzw. Fachkompetenzen überbetriebliche Kurse (Katalog im Formular Fallvorlage nicht hinterlegt);
- alle Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen mit den entsprechenden Teilkriterien;
- die Unterrichtsinhalte der überbetrieblichen Kurse.



• Basierend auf den wichtigsten Abteilungen und Aufgabengebieten bzw. beruflichen Handlungskompetenzen

Die Musterfall-Vorlagen umfassen die aus Erfahrung und aufgrund der in den vergangenen LAP-Jahren begutachteten Praxisberichte die von den Lernenden **bei aargauischen Gemeinden zumeist kennengelernten Abteilungen** und berücksichtigen innerhalb dieser Abteilungen die **wichtigsten Aufgabengebiete** bzw. beruflichen Handlungskompetenzen, in denen die Lernenden üblicherweise ausgebildet werden.

3



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

• Angepasst auf das Form. Praxisbericht der ov-ap (Gliederung/Aufträge)

- A Stellen Sie ihren Ausbildungsbetrieb kurz vor.** Berücksichtigen Sie dabei
- die Organisation und Struktur Ihres Ausbildungsbetriebes
 - den Auftrag und die Aufgaben, die Ihr Ausbildungsbetrieb wahrnimmt
 - die Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern und zeigen Sie diese auf.
- B Zeigen Sie anhand von 4 konkreten Beispielen in mindestens 3 verschiedenen Verwaltungsabteilung** (z.B. **Gemeindekanzlei, Einwohnerkontrolle, Abteilung Finanzen, Abteilung Steuern**) auf, welche **Dienstleistungen** Sie für Kundinnen/Kunden und Anspruchsgruppen fachgerecht und unter Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen, Fristen sowie des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes erbracht haben.
- C Zeigen Sie anhand von 3 bearbeiteten Kundenanfragen in mindestens 2 verschiedenen Verwaltungsabteilungen** auf, wie Sie die Verwaltungsgrundsätze angewendet haben.
- D Schreiben Sie 2 konkrete Beispiele** aus Ihrer Praxis auf, wo Sie **Reklamationen** von Kunden oder Anspruchsgruppen entgegengenommen haben und wie Sie damit umgegangen sind (Lösungsansatz).

4



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

- Wie erwähnt, erstellt die Kandidatin/der Kandidat **als Grundlage** für die PEX einen Praxisbericht. Dieser Bericht gibt Einsicht in die praktische Ausbildung des Lernenden. Das mündliche Qualifikationsverfahren ist als **individuelle Prüfung auf der Basis des Praxisberichts** zu gestalten.
- Bezüglich **Thematik** sind die Muster-Fallvorlagen bewusst **eher komplex und umfangreich** gehalten. Es liegt im **Aufgaben- und Verantwortungsbereich der PEX**, die Vorlagen **individuell auf den jeweiligen Kandidaten bzw. an dessen Praxisbericht (Inhalt, LZ/MK/SSK) inkl. Ausbildungsprogramm anzupassen**.
- Die Muster-Fallvorlagen dienen folglich als Hilfsmittel und **können bzw. müssen beliebig verändert, gekürzt, erweitert oder gemischt** werden.

Selbstverständlich besteht auch die Möglichkeit, von Grund auf neue Fälle zu erarbeiten. Wenn sich diese **thematisch wesentlich** von den bestehenden Fallvorlagen unterscheiden, ist die Kommission für die Zustellung dankbar.



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016


 branche öffentliche verwaltung
 branche administration publique
 ramo amministrative pubblica
 aargau ov-ag / CPEX Gde
 Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ. Teil A: berufliche Handlungskompetenzen – Lernbereich «Branche und Betrieb» – Leistungskatalog Branche «Öffentliche Verwaltung»

1.1.2 Richtziel – Kunden beraten
 Kandidat/in soll sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmensziele die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fachgerecht und zu deren Zufriedenheit. Dies bedingt, dass sie sowohl über gute Produkte- und/oder Dienstleistungsangebote, als auch über Beratungs- und/oder Verkaufstechniken verfügen. Je nach Branchenzugehörigkeit erkennen die Kaufleute die Bedeutung der Serviceleistungen als Folge des Verkaufsprozesses.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK für alle Lernenden	Leistungsziele ÜK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele ÜK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele ÜK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
1.1.2.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K5) Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Modellen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Leitbetriebes. Ich setze diese Kenntnisse in der Arbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein. MSS 2.4 Wirkames Präsentieren 3.2 Kommunikationsfähigkeit	1.1.2.1.1 Verfassung (K2) Ich erkläre anhand von aktuellen, selbst gewählten Beispielen die vom Bund zugewiesenen föderalischen Staatsaufgaben auf der Kantons- und Gemeindeebene. MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	1.1.2.1.1 Gemeindeordnung (K4) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Zusammenhang zwischen meinem Berufsalltag und den aus der Gemeindeordnung zugewiesenen Aufgaben auf. MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	1.1.2.1.2 Kantonsverfassung (K4) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Zusammenhang zwischen meinem Berufsalltag und den aus der Kantonsverfassung zugewiesenen Aufgaben auf. MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	1.1.2.1.3 Kantonsverfassung (K4) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Zusammenhang zwischen meinem Berufsalltag und den aus der Kantonsverfassung zugewiesenen Aufgaben auf. MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft
Im Form. Fallvorlage der ov-ag sind nur die Leistungsziele bzw. Fachkompetenzen Betrieb samt Teilkriterien hinterlegt bzw. abrufbar. Die untergeordneten Leistungsziele ÜK können diesem Bildungsplan bzw. Leistungskatalog entnommen und in die formulierten Erwartungen miteinbezogen werden (vgl. Hinweis an PEX in den Muster-Fallvorlagen).	1.1.2.1.2 Staatsaufgaben (K2) Ich erkläre anhand von aktuellen, selbst gewählten Beispielen die vom Bund zugewiesenen föderalischen Staatsaufgaben auf der Kantons- und Gemeindeebene. MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	1.1.2.1.2.1 Staatsaufgaben (K2) Ich nenne die zuständige Amtsstelle auf der entsprechenden Verwaltungsebene in meiner Gemeinde. Ich zeige bei jedem Beispiel die möglichen Schrittstellen zu anderen Amtsstellen auf.	1.1.2.1.2.2 Staatsaufgaben (K2) Ich nenne die zuständige Amtsstelle auf der entsprechenden Verwaltungsebene in meinem Kanton. Ich zeige bei jedem Beispiel die möglichen Schrittstellen zu anderen Amtsstellen auf.	1.1.2.1.2.3 Staatsaufgaben (K2) Ich nenne die zuständige Amtsstelle auf der entsprechenden Verwaltungsebene in meinem Kanton. Ich zeige bei jedem Beispiel die möglichen Schrittstellen zu anderen Amtsstellen auf.



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

1 Fachbereich Gemeindekanzlei und übrige Verwaltung (GK)

- 1.01 Kontaktgespräch mit einem Bewerber für die ausgeschriebene Stelle "Mitarbeiter Stadtbüro Muster": **Vorstellen der Stadt/Stadtverwaltung; Auftrag; Aufgaben; Verwaltungsstruktur; Zuständigkeiten; Schnittstellen** (vgl. Teil A Praxisbericht)
- 1.02 Anfrage eines Bauland-Interessenten, welcher Bauland für ein EFH sucht: **Anspruchsgruppen charakterisieren; Standortgegebenheiten darlegen, Standortbedürfnisse erkennen; Baubewilligungsverfahren erklären**
- 1.03 Anfrage eines Stimmbürgers betreffend **Gemeindeversammlung**: Stellung, Aufgaben und Befugnisse, Verfahren, Beschlussfassung
- 1.04 Anfrage eines Ausländers bezüglich **ordentliche Einbürgerung** im Kanton Aargau
- 1.05 **Arbeitsloser Einwohner**, der sich zur Arbeitsvermittlung anmeldet und sich gleichzeitig nach der Möglichkeit einer **Krankenkassenprämienverbilligung** (vor 2016) erkundigt; **Anfrage Sozialhilfe**

7



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

1 Fachbereich Gemeindekanzlei und übrige Verwaltung (GK)

- 1.06 **Regionales Zivilstandsamt**: Anfrage eines im Zivilstandskreis wohnhaften Kunden bezüglich **Ehevorbereitung und Eheschliessung; Dienstleistungen erklären; Beratungsgespräch führen**
- 1.07 Anfrage eines Stimmberechtigten bezüglich **Stimm- und Wahlrecht** als in der **Gemeinde wohnhafter Schweizer** oder als **Auslandschweizer**; Erkundigung über **aktives und passives Wahlrecht**
- 1.08 **Beschwerdegespräch** mit einem verärgerten Kunden, der verschiedene Aufgaben, Ausgaben und Einnahmen des Gemeinwesens kritisiert; **Kundenreklamation bearbeiten** (vgl. Teil D Praxisbericht)
- 1.09 **Betreibungsamt**: Anfrage eines Kunden bezüglich **Betriebsauszug, Löschung eines Eintrages im Betreibungsregister** und **Ablauf einer Betreuung; Beratungsgespräch führen**

8



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

1 Fachbereich Gemeindekanzlei und übrige Verwaltung (GK)

- 1.10 **Inventuramt:** Anfrage eines Einwohners bezüglich **Erbenverzeichnis, und Erbrecht**
- 1.11 **Inventuramt:** Anfrage eines Einwohners zum **Inventurwesen**, zur Ausstellung einer **Erbbescheinigung** und zur Errichtung eines **Testaments**
- 1.12 **Bestattungsamt:** Anfrage einer Einwohnerin bezüglich der zu erwartenden Bestattung ihrer todkranken Mutter; **Bestattungsarten; Vorgehen bei Todesfall**

9



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

2 Fachbereich Einwohnerkontrolle (EK)

- 2.01 **Anmeldung** eines Neuzuzügers mit Schweizer Bürgerrecht; Erklärungen betreffend **Wochenaufenthalt** und **Stimmrecht**
- 2.02 Anfrage eines Einwohners betr. **Verlust IDK, Neuantrag IDK/Pass Wochenaufenthalt, Kirchenaustritt, Datensperre, Amtsgeheimnis, SBB-Tageskarte, Steuerrechnung**
- 2.03 **Wegzug ins Ausland;** Aufrechterhaltung der Niederlassungsbewilligung
- 2.04 Beratung eines Kunden, welcher seine Freundin aus Kambodscha für 4 Monate in die Schweiz **einladen** möchte; Erläuterungen zum **Einbürgerungswesen**
- 2.05 **Familiennachzug** von Drittstaatsangehörigen; **Bewilligungsarten**
- 2.06 **Anmeldung** einer Schweizerin/eines Ausländers; **Erleichterte Einbürgerung; Datenschutz**

10



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

3 Fachbereich Abteilung Finanzen (AF)

- 3.01 Gliederung und Genehmigungsverfahren der **Jahresrechnung (HRM2)** einem neuen Gemeinderatsmitglied erklären
- 3.02 Ablauf bzw. Genehmigungsverfahren des **Budgets nach HRM2** einem neuen Finanzkommissionsmitglied erklären; Sinn und Zweck der **Aufgaben- und Finanzplanung** erläutern
- 3.03 **Steuerbezug**: Stundung der letztjährigen Steuern mit Erarbeitung Ratenzahlungsplan; Hinweis auf allgemeine **Zahlungsfristen** bei den Einkommens- und Vermögenssteuern; allgemeine Fragen bezüglich des **Betreibungsverfahrens**
- 3.04 Ein Lieferant (Kreditor) erkundigt sich nach einer unbezahlten Rechnung; Ablauf der **Rechnungsverarbeitung**; **Kundenreklamation**; **Image der Gemeinde**; **Zahlungsfristen**; **Stundung**
- 3.05 **Hundetaxen** und **Gebührenmarken** für die Kehrrichtentsorgung

11



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

4 Fachbereich Gemeindesteuernamt (GStA)

- 4.01 Ein Steuerpflichtiger erkundigt sich bezüglich Abgabe, Abgabefrist und Ausfüllen einer **Steuererklärung**
- 4.02 Der Steuerpflichtige hat verschiedene Fragen zur erhaltenen **Steuerveranlagung**. Er ist mit der Steuerrechnung und einigen Korrekturen nicht einverstanden (inkl. Einspracheverfahren)
- 4.03 Der Steuerpflichtige hat eine eingeschriebene **Mahnung** zur Abgabe der Steuererklärung erhalten. Er erkundigt sich nach einer **Fristerstreckung**. Der Steuerpflichtige erhält Informationen zur Notwendigkeit und Richtigkeit gewisser Abläufe wie **Deklarationspflicht, Mahnverfahren, Veranlagungsabläufe**

12



AP Berufspraxis mündlich ov-ag – Muster-Fallvorlagen Gde 2016

4 Fachbereich Gemeindesteuernamt (GStA)

- 4.04 Eine Neuzuzügerin erkundigt sich über das **Aargauer Steuersystem** und das **Ausfüllen der Steuererklärung**
- 4.05 Ein Steuerpflichtiger erkundigt sich über die **steuerlichen Auswirkungen** einer **Heirat** und die Besteuerung einer **Liegenschaft**
- 4.06 Eine Steuerpflichtige hat Fragen bezüglich der steuerlichen Folgen der **Trennung**. Gleichzeitig beklagt sie ihre schwierige finanzielle Situation und erkundigt sich nach den **Zahlungsmodalitäten**
- 4.07 Der Steuerpflichtige hat verschiedene Fragen zur erhaltenen **Steuerveranlagung**. Er ist mit der Steuerrechnung und einigen Korrekturen nicht einverstanden (Schwerpunkt: **Berufskosten**)