

ANFORDERUNGSPROFIL



Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

AV BAVD

Anlage 2

Stand: 11/2023

erstellt von: Frau Marufke

Stellenzeichen: Soz ZD Pers

Stelleninhaber/-in:

Stellentitel/Funktion: Fachassistenz Eingangszone
Dienststelle: Bezirksamt Spandau von Berlin Abteilung Soziales und Bürgerdienste Amt für Soziales
Beschäftigungsdienststelle: Jobcenter Berlin Spandau

1	Beschreibung des Arbeitsgebietes (ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)
----------	---

Fachassistenz in der Eingangszone - mit Fachkraft in der Dienststelle

- Erste Ansprechperson für Kundinnen und Kunden in der Eingangszone des Jobcenters
- Anlaufstelle für den Erstkontakt
- Fachbezogene Klärung bzw. Bearbeitung von Kundenanliegen bzw. Anträgen in Fällen mit mittlerem Schwierigkeitsgrad in der Eingangszone des Jobcenters
- Persönliche und telefonische Auskunftserteilung in Rechtsangelegenheiten und/oder über das Leistungsangebot des Jobcenters in Fällen mit einfachem Schwierigkeitsgrad
- Klärung allgemeiner vermittlungs- und leistungsrechtlicher Anliegen
- Annahme von Meldungen und Unterlagen zur Weiterleitung
- Ausgabe und Annahme von Anträgen auf Leistungen nach dem SGB II; Prüfung auf Vollständigkeit und Aufforderung zur Mitwirkung
- Datenerfassung in den Fachanwendungen (z. B. Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen; Aufenthaltsstatus, Arbeitspaketen, Rückmeldungen nach Ortsabwesenheit)
- Bearbeitung von Anträgen auf Leistungen der Bildung und Teilhabe mit Entscheidung zur Ausgabe des BerlinPasses BuT
- Bearbeitung von Wiedervorlagen
- Bearbeitung von Tickets sowie von Sonderpostenkörben in der eAkte

Hervorzuhebende Sonderaufgaben: ./.

Bewertung
Entgeltgruppe: E 6 der Anlage A zum TV-L
Gutachten vom:

2	Formale Anforderungen	Gewichtungen entfallen hier
----------	------------------------------	-----------------------------

Für Tarifbeschäftigte (m/w/d):

- abgeschlossene einschlägige Berufsausbildung im Ausbildungsbereich des öffentlichen Dienstes (Verwaltungsfachangestellte/-r, Fachangestellte/-r für Arbeitsmarktdienstleistungen bzw. für Bürokommunikation, Kauffrau/-mann für Bürokommunikation bzw. für Büromanagement)

oder

- abgeschlossene Berufsausbildung im bürowirtschaftlichen Bereich oder in den Bereichen Verwaltung, Sozialversicherung oder Recht

oder

- erfolgreich abgeschlossener Verwaltungslehrgang I bzw. inhaltlich vergleichbarer Fortbildungslehrgang (z.B. Angestelltenlehrgang I).

Wünschenswert ist Berufserfahrung in Tätigkeiten mit Publikumsverkehr.

3.	Leistungsmerkmale	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.1	Fachkompetenzen				
3.1.1	Rechtskenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • verfügt über Grundkenntnisse des Leistungsrechts nach dem SGB II • verfügt über Grundkenntnisse der Integrationsförderung nach dem SGB II und SGB III • verfügt über Grundkenntnisse des allgemeinen Verwaltungsrechts und -verfahrens (SGB I/X; Allgemeines Zuständigkeitsgesetz - AZG; AV örtliche Zuständigkeit) sowie des Haushaltsrechts 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Informationstechnik <ul style="list-style-type: none"> • verfügt über Kenntnisse der erforderlichen Fachverfahren (STEP; eAkte; AL-LEGRO; VerBIS; ERP) • verfügt über Kenntnisse in der Anwendung des MS-Office Pakets (Word, Excel, Access, Outlook, PowerPoint) einschließlich Internet • hat Kenntnisse über Vorschriften und Anwendung von IT-Verfahren in der Verwaltung (IT-Organisationsgrundsätze, IT-Sicherheitsrichtlinie, IT-Sicherheitsstandards etc.) 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	Organisationskenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • verfügt über Grundkenntnisse der Organisationsstrukturen und Abläufe in der Dienststelle • verfügt über fundierte Kenntnisse der Büroorganisation 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• hält Leistungsniveau auch unter Druck über eine längere Zeit aufrecht, bleibt besonnen und sachlich				
	• reagiert in schwierigen Situationen flexibel und angemessen				
	• stellt sich veränderten Anforderungen im Aufgabengebiet und passt bei Bedarf eigene Ansätze an				
3.2.2	Organisationsfähigkeit			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• ordnet Informationen schnell und sinnvoll				
	• handelt systematisch und strukturiert				
	• strukturiert die Aufgabenbearbeitung (Vorgehen und Ziele)				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• konzentriert sich auf das Wesentliche				
	• berücksichtigt fach- und ressortübergreifende Belange				
	• wählt unter verschiedenen Arbeitsmitteln und Arbeitsweisen das bzw. die Geeignete aus				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• erkennt Schnittstellen und Einflussfaktoren				
	• prüft verschiedene Optionen und wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen bzw. Alternativen ab				
	• nutzt eigenen Entscheidungsspielraum sinnvoll aus				
3.3		Sozialkompetenzen			
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• argumentiert verständlich, gliedert klar, bleibt beim Thema, beschränkt sich auf das Wesentliche				
	• spricht und schreibt serviceorientiert nachvollziehbar				
	• fasst Gesprächsinhalte zusammen und hinterfragt unkonkrete Äußerungen				
	• hört aktiv zu und hält Blickkontakt				

		Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.3.2	Kooperationsfähigkeit				
	▶ Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• arbeitet konstruktiv und vertrauensvoll mit anderen zusammen				
	• verhält sich kollegial und hilfsbereit				
• akzeptiert getroffene Vereinbarungen und verhält sich entsprechend					
• äußert sachliche Kritik und nimmt sie offen entgegen					
3.3.3	Dienstleistungsorientierung				
	▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für die externe und interne Kundschaft zu begreifen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• äußert sich verständlich und adressatenbezogen				
	• gibt ausreichende Informationen und Auskünfte und erläutert Entscheidungen nachvollziehbar				
• verhält sich der Kundschaft gegenüber freundlich und aufgeschlossen und geht auf ihre Bedürfnisse ein					
3.3.4	Diversity-Kompetenz				
	▶ Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u. a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfslagen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen				
	• positioniert sich gegen Diskriminierung				
• wirkt aktiv darauf hin, bestehende (strukturelle) Barrieren abzubauen					
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz				
	▶ umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG				
	1. bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie				
3. insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.					
• weiß um und berücksichtigt die Vielfältigkeit der Lebenssituationen, Lebensstile und Erfahrungen von Menschen mit Migrationsgeschichte					
• ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung					
• pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang gegenüber Menschen mit Migrationsgeschichte					

Anforderungsprofil erstellt:

eröffnet:

Vorgesetzte/r / Datum

Stelleninhaber/in / Datum