

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Stand: 12/2025 erstellt von (Stellenzeichen): BÜA L

Dienststelle:

Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf von Berlin
Abteilung Bürgerdienste und Soziales
Amt für Bürgerdienste
Fachbereich Bürgeramt

1.

Beschreibung des Arbeitsgebietes

(ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)

Hauptsachbearbeitung mit Leitungsassistent im Bürgeramt:

- stellvertretende Standortleitung in Abwesenheitszeiten
- Sachbearbeitung in Allzuständigkeit in den o. g. Fachgebieten gem. BAK E8/A8
- Klärung schwieriger, für die Sachbearbeitung nicht eigenständig lösbarer Einzelfälle sowie Beschwerdeinstanz in der Funktion als Ebene zwischen Sachbearbeitung und Leitung
- Bearbeitung gesperrter Datensätze (Auskunftssperren), die nicht durch die Sachbearbeitung zugänglich sind
- stellvertretende Zahlstellenleitung
- Bearbeitung der eingehenden Poststücke und Second-Level für das Behördentelefon 115
- Assistenz der Leitung z.B. bei der Überwachung der Bestände an nachweispflichtigen Dokumenten, deren ordnungsgemäßen Verwahrung und Ausgabe am Standort, Erstellen von Statistiken, fachliche Anleitung der Mitarbeitenden und allgemeine Organisation des Dienstbetriebes
- Bestellung und Annahme von Ausweisen und Pässen bei und von der Bundesdruckerei
- Bearbeitung von Auskunftssperren, schwierigen Einzelfällen und Beschwerden
- Krisenmanagement bei Störungen
- Hohes Publikumsaufkommen während vorgegebener Sprechzeiten bis teilweise 18 Uhr
- Einsatz an allen Bürgeramtsstandorten

Grundsätzliche Verpflichtung zur Ausbildung/Unterweisung von Nachwuchskräften und neuen Beschäftigten.

Bewertung

Entgeltgruppe: 9b TV-L ...

☐ Bewertungsvermutung

Besoldungsgruppe: entfällt

☐ Bewertungsvermutung**2.****Formale Anforderungen:**☐ Beamtinnen/Beamte:

Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für die

☐ Laufbahngruppe 2 ☐ erstes Einstiegsamt☐ des allgemeinen Verwaltungsdienstes, Laufbahnzweig nichttechnischer Verwaltungsdienst☒ (Tarif)beschäftigte:☒ **Mindestanforderungen:** Eine erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung als Verwaltungsfachangestellte/r, als Fachangestellte/r für Bürokommunikation, als Kauffrau/-mann für Bürokommunikation**Bewerbende, die über die folgenden Kompetenzen verfügen, werden aufgrund ihrer Qualifikation im Rahmen des Auswahlverfahrens vorrangig berücksichtigt:**☒ erfolgreich abgeschlossenes Hochschulstudium (FH/Bachelor) in der Fachrichtung Öffentliche Verwaltung, Public Management/ Public und Nonprofit-Management, Recht für die Öffentliche Verwaltung☒ **oder** erfolgreicher Abschluss des Verwaltungslehrganges II☒ **oder** gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen☒ wünschenswert: zweijährige Berufserfahrung in einem BürgeramtGewichtungen
entfallen hier

3. Leistungsmerkmale

Die nachfolgenden Leistungsmerkmale (grau unterlegte verpflichtende Leistungsmerkmale und soweit ausgewählt weiß unterlegte optionale Leistungsmerkmale) sind stets im Feld neben der verbalen Kompetenzbeschreibung zu gewichten.

Legende Gewichtung:

1 = erforderlich

2 = wichtig

3 = sehr wichtig

4 = unabdingbar

3.1.	Fachkompetenzen	
3.1.1.	Grundlegende Kenntnisse des Verwaltungshandelns (Aufbau der Verwaltung, Gemeinsame Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung - Allgemeiner Teil, Ablauforganisation der Verwaltung, insbesondere des Bezirksamtes Charlottenburg-Wilmersdorf usw.)	2
3.1.2.	Grundlegende Kenntnisse im Personalrecht/-management	2
3.1.3.	Vertiefte Kenntnisse in der Anwendung der Standardsoftware (Word, Excel) sowie der einschlägigen Fachsoftware (VOIS, ZMS 2, Hess)	3
3.1.4.	Vertiefte Kenntnisse im Pass- und Ausweisrecht, Melderecht, Recht der Fahrerlaubnisse, der Kraftfahrzeugzulassung, des Bestattungswesens, im Ordnungswidrigkeitenrecht, in Ausländerangelegenheiten sowie des Bundes- und Gewerbezentralregisters, Datenschutzbestimmungen und Sozialleistungsrecht, Verwaltungsverfahrenrecht	3

3.2.	Persönliche Kompetenzen	
3.2.1.	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit ► 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.	3
	• reagiert auf kurzfristige Änderungen souverän und passt die Arbeitsweisen/Handlungsstrategien den veränderten Bedingungen an • hinterfragt, vertieft und erweitert eigene Kenntnisse und Erfahrungen • handelt zielorientiert und übernimmt Verantwortung für das Ergebnis • reagiert offen auf (technische) Neuerungen/Veränderungen und nimmt diese an	

3.2.2.	Organisationsfähigkeit ► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	2
	• plant realistisch und koordiniert die Arbeitsabläufe entsprechend • erledigt Aufgaben zeitnah und termingerecht • stellt notwendige Informations- und Kommunikationswege sicher • handelt systematisch und strukturiert	
3.2.3.	Ziel- und Ergebnisorientierung ► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.	3
	• koordiniert Arbeitsprozesse ergebnis- und zielorientiert • berücksichtigt ggf. unterschiedliche Interessen und richtet das eigene Handeln auf die definierten Ziele aus • setzt und verfolgt realistische Ziele und Schwerpunkte • überprüft und korrigiert Ziele anhand neuer Erkenntnisse	
3.2.4.	Entscheidungsfähigkeit ► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.	3
	• trifft auch in schwierigen Situationen zeitnahe und klare Entscheidungen • bezieht klare Standpunkte und verantwortet Entscheidungen • bezieht alle Beteiligte und zur Verfügung stehenden Informationen in die Entscheidungsvorbereitung ein • reflektiert fehlerhafte Handlungen und versteht sie als Weiterentwicklungschance	
3.2.5.	Medien- und Digitalkompetenz ► Fähigkeit, verschiedene Arten von Medien für die eigene Kommunikation und das eigene Handeln einzusetzen sowie digitale Geräte und vernetzte Technologien sicher und angemessen zu verwenden, dort auf Informationen zugreifen zu können, diese zu verwalten, zu verstehen, zu integrieren, zu kommunizieren, zu bewerten und erstellen zu können.	2
	• stellt Informationen für Dritte zur Verfügung • recherchiert benötigte Informationen, analysiert, interpretiert und bereitet diese anlassbezogen auf • beachtet digitale Sicherheitsrichtlinien und Anforderungen sowie urheberrechtliche Ansprüche • arbeitet mit verschiedenen digitalen Werkzeugen und vernetzt diese	

3.2.6.	Belastbarkeit ► Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen überlegt zu agieren.	4
	• reagiert überlegt und arbeitet in Stresssituationen präzise und effizient • bewältigt große Arbeitsmengen und Belastungsspitzen • geht mit Konfliktsituationen und von der Planung abweichenden Entwicklungen konstruktiv um • bleibt unter Termin- und Leistungsdruck besonnen und gelassen	

3.2.7.	Zuverlässigkeit und Loyalität ► Fähigkeit, auf Aufmerksamkeit und Umsicht basierend, Verpflichtungen, Regeln, Termine exakt einzuhalten, sowie die Fähigkeit, sach- und emotionsverankert, andere Personen und Interessen zu achten.	2
	• ist gegenüber Führungskräften offen und kooperationsbereit • identifiziert sich mit den Dienstleistungen und vertritt diese mit Überzeugung • verfügt über eine hohe Arbeitsdisziplin und ein ausgeprägtes Pflichtgefühl • ist vertrauenswürdig	

3.3.	Sozialkompetenzen	
3.3.1.	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	3
	• geht auf andere zu/sucht das Gespräch mit anderen und nimmt sich angemessen Zeit dafür • äußert sich schriftlich und mündlich strukturiert und nachvollziehbar sowie adressaten- und anlassgerecht • lässt andere ausreden, fragt nach und würdigt andere Meinungen • kommuniziert das eigene Handeln transparent	

3.3.2.	Kooperationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.	3
	• arbeitet aufgeschlossen, konstruktiv, respektvoll und kompromissbereit mit anderen zusammen • nimmt konstruktive Kritik an und hinterfragt das eigene Denken und Handeln selbstkritisch • sucht den Austausch, nutzt und pflegt Netzwerke innerhalb und außerhalb der Verwaltung • akzeptiert und vertritt Vorgaben sowie Team-/Gruppenentscheidungen loyal nach außen	
3.3.3.	Dienstleistungsorientierung ► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kundenkreis zu begreifen.	4
	• versteht sich als Dienstleisterin bzw. Dienstleister • nutzt den Ermessensspielraum im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten kundenorientiert • verhält sich Kundinnen und Kunden gegenüber freundlich, höflich und aufgeschlossen • geht auf die Anliegen der Kundinnen und Kunden ein und greift deren Anregungen auf	
3.3.4.	Diversity-Kompetenz ► Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u. a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheiten, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.	3
	• begegnet verschiedenen Verhaltensweisen, Denkmustern, Werten und Normen respektvoll und agiert mit Einfühlungsvermögen • vermeidet Generalisierungen/Stereotype und wirkt aktiv darauf hin, bestehende (strukturelle) Barrieren abzubauen • integriert Schwerbehinderte/Gleichgestellte sowie Beschäftigte mit eingeschränkter Leistungsfähigkeit, Mobilität und Sinneswahrnehmung in vollem Umfang und setzt sich für ihre Teilhabe und Förderung ein • erkennt vorhandene und potenzielle Diskriminierungsstrukturen sowie Macht- und Ausgrenzungsmechanismen, reflektiert diese und leitet diskriminierungsfreie Handlungen ab	

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, 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.	3
	• reflektiert das eigene und das fremde Verhalten und leitet daraus Verbesserungen für den Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen ab • berücksichtigt Herkunft, Migrationsgeschichte, religiöse Unterschiede und Lebenssituationen von Menschen • begegnet Menschen aus anderen Kulturen offen und wertschätzend und stellt sich auf sie ein • reflektiert die eigenen Denkmuster und Prägungen	

3.3.6.	Teamfähigkeit ▶ Fähigkeit, zur Arbeit in in-/externen Arbeitsgruppen, zur gemeinsamen Lösungsfindung und der gegenseitigen Unterstützung.	3
	• trägt zu einer von gegenseitigem Vertrauen, Wertschätzung und Offenheit geprägten Arbeitsatmosphäre bei	

3.3.7.	Konfliktfähigkeit ▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.	3
	• erkennt frühzeitig Konfliktpotenzial, weicht Konflikten nicht aus und trägt diese sachlich und lösungsorientiert aus • moderiert den Konfliktlösungsweg • sieht in Konflikten Chancen zur Verbesserung • sucht nach Konfliktlösungen und tragfähigen Kompromissen	

3.3.8.	Kritikfähigkeit ▶ Fähigkeit, sich sachlich und konstruktiv mit Kritik und Fehlern bei sich selbst und anderen auseinanderzusetzen und diese als Chance zu betrachten.	2
	• fordert Feedback ein, lässt Kritik anderer zu und setzt sich damit aktiv, konstruktiv und sachlich auseinander • äußert Kritik zeitnah, situationsbezogen und sachlich • reflektiert die eigene Arbeit und das Verhalten und ändert es, wenn erforderlich • zeigt bei überzeugender Kritik zielorientierte Kompromissbereitschaft	