

Dienststelle: Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt Abteilung VI - Verkehrsmanagement	
Anforderungsprofil	Stand: 21.02.2025 Ersteller/in: Hr. Jaehne (Stellenzeichen) VI A

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Anforderungsprofils.

Anforderungsprofil
(Beschreibung der Stellenanforderungen)
für
Mitarbeit Frontoffice

 Bezeichnung der Aufgabe/Funktion

Stellennummer/Stellenzeichen:	VI A 1 F 1 / VI A 1 F 2
Beteiligt bei der Erstellung:	VI A TA
Bewertung der Stelle	E 6
Vorgesetzte Führungskraft	VI A 1

1.	Beschreibung des Arbeitsgebietes: (ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL) Arbeitsgebiet: Bearbeitung und Organisationstätigkeiten im Front Office, Anlaufstelle für schriftliche und persönliche Kontakte und Kontaktvorgängen sowie Querschnittsaufgaben für das gesamte Referat VI A <u>Tätigkeiten</u> • Sicherstellung der Erreichbarkeit und Kommunikation nach außen für das Referat VI A • Erteilung von Auskünften über die Aufgaben, Zuständigkeiten des Referates VI A und über Bearbeitungsstände • telefonische und schriftliche Beratung zur formalen Antragstellung und zum Verfahren für Antragstellende sowie Kunden und Kundinnen • Aufnahme, inhaltliche Erfassung, Prüfung und Zuordnung unterschiedlichster Anfragen und Eingänge (telefonischer, digitaler oder analoger Art) insbesondere bei Anträgen auf verkehrsrechtliche Anordnungen nach § 45 StVO gem. Zuständigkeit und Verfahren • Datenversorgung (Datenerfassung, Datenpflege) in der Fachanwendung (Verkehrsmanagementsystem Dr. Haller (VMS)) • Plausibilitäts- und Vollständigkeitsprüfungen und ggf. Nachforderung von fehlenden Unterlagen bzw. Informationen • Fertigen und Verschicken von Eingangsbestätigungen • Zusammenstellen von Antragsunterlagen
----	---

	• Informationsbeibringung zur Unterstützung der Fachbereich des Referates VI A • Unterstützung beim Verfassen von Korrespondenz und Postbearbeitung • Versenden von Korrespondenz • Recherchen in der Fachanwendung VMS • Unterstützung des Beschwerdemanagements • Organisatorische Vorgänge (Vorbereiten und Organisieren von Gesprächsterminen, Konferenzen, Besprechungen, Meetings) • Verwaltung von Serviceerfordernissen für das Referat (Fahrtenbuch, Fahr-scheine usw.) • Erarbeitung von Statistiken • Unterstützung bei der Organisation und Umsetzung von Umzügen
--	---

2.	Formale Anforderungen Abgeschlossene Berufsausbildung im Bereich Verwaltung oder auf kaufmännischem bzw. organisatorischem Gebiet oder einschlägige berufliche Erfahrungen	Gewichtungen entfallen hier
-----------	--	-----------------------------

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
3.1.	Fachkompetenzen	4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse des Straßenverkehrsrechts (StVO, VwV-StVO, Berliner Straßengesetz und Ausführungsvorschriften, RSA, MobG)				X
3.1.2	Technisches Verständnis zu Straßenverkehrsthemen			X	
3.1.3	IT-Kenntnisse gängiger Standardsoftware und der Fachanwendung VMS		X		
3.1.4	Kenntnisse über den Aufbau und Zuständigkeiten der Berliner Verwaltung (AZG), insbesondere über Arbeitsbereiche des Verkehrs			X	
3.1.5	Kenntnisse der verwaltungsspezifischen Bearbeitungsstandards (GGO, AZG, VwVfG)			X	
3.1.6	Gute Rechtschreib- und Grammatikkenntnisse, sichere Deutschkenntnisse, gutes sprachliches Ausdrucksvermögen in Wort und Schrift		X		
3.1.7	Gesprächsführungstechniken			X	
3.1.8	Organisations-, Planungs- und Koordinationsfähigkeit		X		
3.1.9	Erfahrung in der öffentlichen Verwaltung				X

	► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen			
		4	3	2	1
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.			X	
	• behält den Überblick und sucht nach optimaler Aufgabenerledigung				
	• besitzt situationsabhängige Anpassungsfähigkeit und reagiert auch in schwierigen Situationen flexibel und angemessen				
	• ist zur Übernahme neuer Aufgaben bereit und übernimmt Verantwortung für das eigene Handeln				
	• bewältigt über einen längeren Zeitraum auch größere Arbeitsmengen				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.		X		
	• unterscheidet Aufgaben nach Prioritäten: setzt Prioritäten bei konkurrierenden Aufgaben- oder Terminstellungen				
	• hält Zeiten und Absprachen ein				
	• plant frühzeitig und realistisch				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.		X		
	• berücksichtigt Belange anderer bei der Zielsetzung				
	• informiert zeitnah und aufgabenorientiert				
	• organisiert Arbeitsabläufe vorausschauend nach Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.			X	
	• erkennt rechtzeitig Entscheidungsbedarfe und greift sie auf				
	• klärt offene Fragen				
	• bezieht Fachleute und Betroffene gleichermaßen ein				

	► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.3	Sozialkompetenzen				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.		X		
	• hört aktiv zu, fragt nach, reflektiert und lässt ausreden				
	• äußert Inhalte kurz und präzise.				
	• gibt Informationen zielgerichtet und in verständlicher Form weiter				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.			X	
	• arbeitet konstruktiv, vertrauensvoll und respektvoll mit anderen zusammen				
	• verhält sich kollegial und hilft anderen				
	• schafft und schenkt Vertrauen				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kundenkreis zu begreifen.	X			
	• verhält sich der Kundin/dem Kunden gegenüber freundlich und aufgeschlossen				
	• argumentiert verständlich bezogen auf die Kundin/ den Kunden bzw. Gesprächspartner/in, benutzt adressatengerechte Sprache				
	• prüft, hinterfragt Anliegen der Kunden/Kundinnen (Fragen, Hinweise, Beschwerden)				
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.			X	
	• zeigt Offenheit für Denk- und Verhaltensweisen, die den eigenen fremd sind				
	• ist fähig zum Perspektivwechsel				
	• ist fähig zur Selbstreflexion der eigenen Diversität				

	► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ► umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG			X	
	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.				
	• weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z.B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann				
	• ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung • berücksichtigt die Belange der Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus.				

*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich