

Anforderungsprofil	Stand: Sep 2025 Ersteller/in: Frau Luck, OrdID1
---------------------------	--

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Stellentitel / Funktion: Sachbearbeitung/in (m/w/d) der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB)			
Dienststelle: Bezirksamt Pankow von Berlin Geschäftsbereich Ordnung und Öffentlicher Raum Ordnungsamt			
1	Beschreibung des Arbeitsgebietes:		
	a) Erstkontakt mit Kundinnen und Kunden, Problembefragung und erste Vorprüfung aller eingehenden Anliegen, zugleich die Verarbeitung der auf den verschiedensten Kanälen eingehenden Anliegen in AMS, dabei: - Befragung der Kundinnen und Kunden der ZAB zu deren Anliegen, - Vorprüfung der Zuständigkeit und Abgabe erster Hinweise sowie allgemeine Informationen über die Zuständigkeiten des Ordnungsamtes und in sonstigen Ordnungsangelegenheiten, - Hinweise auf Zuständigkeiten anderer Dienststellen im Bezirksamt oder in anderen Dienststellen der Verwaltung in Berlin und Brandenburg, wie etwa andere Berliner Bezirke, die Berliner Senatsverwaltungen, nachgeordnete Einrichtungen, sowie die Brandenburger Landratsämter und Informationen über deren Erreichbarkeit nebst Weitervermittlung und Erteilung von Auskünften über den (dortigen) Ablauf von Verwaltungsvorfahren. b) Beschwerde- und Anliegen-Management für das Ordnungsamt, Annahme aller hierzu eingehenden Anliegen, zugleich deren Verarbeitung in AMS, dabei: - Prüfung der sachlichen und örtlichen Zuständigkeit, - bei teilweiser Nichtzuständigkeit des Ordnungsamtes zugleich Weiterleitung an die zuständige Stelle und Erteilung einer Abgabennachricht an die Anfragenden, - Eigenständige Ermittlung von Sachverhalten und Einholung der für die Beantwortung eingehender Fragen erforderlichen Informationen aus dem Zuständigkeitsbereich des Ordnungsamtes, - Erteilung verbindlicher Auskünfte und qualifizierte Beratung zu den Themen bzw. Aufgabenbereichen des Ordnungsamtes unter Hinweis auf die hier bestehenden (eingeschränkten) Zuständigkeiten, - Entgegennahme von Unterlagen jeglicher Art (schriftlichen Anfragen, Anträgen, etc.) und deren Weiterleitung an die entsprechenden Mitarbeiter des Ordnungsamtes, c) Erteilung von Erlaubnissen nach § 8 StrReinG - Verteilen von Werbematerial.		
	Bewertung: Entgeltgruppe E9A Besoldungsgruppe A8		

2	Formale Anforderungen <u>Bei Tarifbeschäftigten (m/w/d):</u> Verwaltungsfachangestellte/r, Fachangestellte/r für Bürokommunikation, Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement oder eine im öffentlichen Dienst vergleichbare Ausbildung; abgeschlossene Ausbildung mit kaufmännischer Ausrichtung bzw. Abschluss des Verwaltungslehrgangs I, vergleichbare Fähigkeiten und Erfahrungen. <u>Bei Beamtinnen und Beamten (m/w/d):</u> Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das zweite Einstiegsamt der Laufbahngruppe eins (ehemals mittlerer Dienst) des allgemeinen Verwaltungsdienstes im Laufbahnzweig nichttechnischer Verwaltungsdienst
----------	---

Gewichtungen
entfallen hier

3.	Leistungsmerkmale	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.1	Fachkompetenzen				
3.1.1	Aufgabenspezifische Fach- und Rechtskenntnisse - Kenntnisse in allen relevanten Rechtsgebieten im Gewerberecht, bspw. GewO, GastG und alle zutreffenden Rechtsvorschriften aus dem Fachbereich Öffentliche Ordnung, bspw. BerlStrG, StrReinG, LImSchG, etc., - Kenntnisse aller Rechtsnormen des Straßenverkehrsrechts, bspw. StVO, - Fach- und Rechtskenntnisse des Straf- und Verwaltungsrechts, insbesondere des OwiG, des VwVfG, des VwVG, der VwGO, VwZG, - Kenntnisse im Zivilrecht (BGB, ZPO).	☐	☒	☐	☐
3.1.2	Generelle Fachkompetenzen und praktische Erfahrungen des Arbeitsgebietes - Kenntnisse über Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung, auf dem Gebiet des allgemeinen Verwaltungsrechts, - Kenntnisse interner Arbeitsabläufe in Struktur und Aufbau von Dienststellen/Behörden/Institutionen, - Kenntnisse verwaltungsspezifischer Bearbeitungsstandards (GGO, ASOG, AZG, ZustKat AZG) sowie Kenntnisse des Haushaltsrechts, LHO, KLR,	☐	☒	☐	☐
3.1.3	Kenntnisse der im Aufgabengebiet erforderlichen Anwendersoftware (AMS, migewa/Vois Geso, olmera, LIKA, etc.).	☐	☐	☒	☐

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit ► <i>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</i>	☒	☐	☐	☐
	- reagiert auf kurzfristige Änderungen souverän und passt die Handlungsstrategien den veränderten Bedingungen an - erkennt eigenen Fortbildungsbedarf und hält Wissen auf dem neusten Stand - nimmt Initiativen Anderer auf und lässt sie in die eigene Arbeit einfließen				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren</i>	☐	☒	☐	☐
	- erledigt Aufgaben zeitnah und termingerecht - plant realistisch und koordiniert die Arbeitsabläufe entsprechend - bildet Teilaufgaben und ordnet sie den geplanten Arbeitsschritten zu				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► <i>Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen</i>	☐	☐	☒	☐
	- koordiniert Arbeitsprozesse ergebnis- und zielorientiert - wägt Wirkungen von Maßnahmen ab - konzentriert sich auf das Wesentliche/behält das Ziel im Auge				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen</i>	☐	☒	☐	☐
	- trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen - erkennt und wägt die Konsequenzen verschiedener Entscheidungsalternativen ab - trifft Entscheidungen adressatenorientiert transparent und übernimmt Verantwortung				
3.3	Sozialkompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen</i>	☐	☒	☐	☐
	- äußert sich/formuliert adressaten- und anlassgerecht - erläutert Zusammenhänge und gibt Wissen/Informationen in verständlicher Form weiter				
	bereitet Informationen ziel- und adressatenorientiert auf und stellt notwendige Kommunikationswege sicher				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben</i>	☐	☒	☐	☐

	• arbeitet konstruktiv und respektvoll mit anderen zusammen • zeigt bei überzeugenden Argumenten anderer Kompromissbereitschaft • trägt zur gemeinsamen Lösungsfindung in Gruppen/Teams bei				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► <i>Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für die externe und interne Kundschaft zu begreifen</i>	☐	☒	☐	☐
	• verhält sich Kunden und Kundinnen gegenüber freundlich/höflich und aufgeschlossen • argumentiert verständlich und adressatengerecht • erläutert Entscheidungen und Verfahrensabläufe nachvollziehbar				
3.3.4	Diversity-Kompetenz ► ► <i>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</i>	☐	☐	☐	☒
	• begegnet verschiedenen Verhaltensweisen, Denkmustern, Werten und Normen respektvoll und agiert mit Einfühlungsvermögen • setzt sich für die Teilhabe/Integration/Förderung Benachteiligter ein • versteht und respektiert andere Verhaltensweisen und Denkmuster und fördert aktiv das Verständnis für die Besonderheit der Andersartigkeit				
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ► <i>Fähigkeit, gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG</i>				
	1. <i>bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</i> 2. <i>die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabebehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</i> 3. <i>insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</i>	☐	☐	☐	☒
	• begegnet Menschen aus anderen Kulturen offen und wertschätzend und stellt sich auf deren Lebenslagen ein • reflektiert und entwickelt interkulturelle Kompetenz weiter				
	• stellt sich auf andere Kulturen ein und kann dieses Wissen in problemlösende Handlungsstrategien umsetzen				