

ANFORDERUNGSPROFIL

nach Basisanforderungsprofil gem. RdSchr. SenFin IV Nr. 10/2019, IV Nr. 74/2021 sowie IV Nr. 07/2022 / Stand: Februar 2022

Sachbearbeitung Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) inkl. Anliegen- und Beschwerdemanagement

Stand: April 2022	Erstellt von: Ord L (V)	04.04.2022	Ord L (V)
	Stellenzeichen	Datum	Unterschrift der Amtsleitung/Stellenzeichen

Bereich:	Ordnungsamt / Fachbereich Ordnungsangelegenheiten
Kapitel / Titel:	3400 / 428 01
Planstellen-Nr.:	50133768

1. Beschreibung des Arbeitsgebietes

- Entgegennahme und Weiterleitung von Anfragen, Anzeigen, Hinweisen, Anliegen und Beschwerden
- Eigenständige Beantwortung der Beschwerden sowie Anzeigen zu allen das Ordnungsamt betreffenden Zuständigkeiten

Besonderheiten

Wahlhelfende Tätigkeit in einem Wahl- oder Abstimmungsvorstand bzw. im Bezirkswahlamt des Bezirks Marzahn-Hellersdorf
Mitarbeit im Katastrophenschutz

2. Bewertung des Aufgabengebietes und formale Anforderungen

2.1 Bewertung

EG: 6 einzige Fgr., Teil I der Anlage A zum TV-L

2.2 Formale Anforderungen

Anerkannter Ausbildungsberuf als Verwaltungsfachangestellte/r oder Fachangestellte/r für Bürokommunikation oder für einen an-deren geeigneten Ausbildungsberuf der Verwaltung oder Bürowirtschaft **oder**

erfolgreich abgeschlossener Verwaltungslehrgang I

Berufserfahrung 2-jährige Berufserfahrung in einem oder mehreren Verwaltungsgebieten¹

¹ Gilt im Zeitpunkt eines Auswahlverfahrens nicht als zwingendes Auswahlkriterium.

Spezielle Fach- und Rechtskenntnisse

3.1.1 Ordnung und Sicherheit im öffentlichen Raum

☐	☒	☐	☐
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Allgemeines Sicherheits- und Ordnungsgesetz (ASOG Bln) einschließlich der Anlage Zuständigkeitskatalog Ordnungsaufgaben (ZustKatOrd), Hundegesetz (HundeGBln), Tierschutzgesetz (TierSchG), Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz (KrW/AbfG), Grünanlagengesetz (GrünanlG), Berliner Straßenreinigungsgesetz (BerlStrG), Berliner Naturschutzgesetz (NatSchGBln), Landes-Immissionsschutzgesetz (LImSchG Bln), Friedhofsgesetz (FriedG), Friedhofsordnung (FriedVwBenV), Tiergesundheitsgesetz (TierGesG), Gewerberecht, Straßen- und Verkehrsrecht, Sondernutzung Tief und Grün, Nachbarschaftsrecht, Nichtraucher- und Jugendschutzrecht

3.1.2 Ordnungswidrigkeiten- und Strafrecht

☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Gesetz über Ordnungswidrigkeiten (OwiG), Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Zivilprozessordnung (ZPO)

3.1.3 Verwaltungsrecht und dessen Anwendung

☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) sowie Gesetz über das Verfahren der Berliner Verwaltung (VerwVfG Bln), Allgemeines Zuständigkeitsgesetz (AZG) mit Allgemeinem Zuständigkeitskatalog (ZustKatAZG), Verwaltungszustellungsgesetz (VwZG)

3.1.4 Spezifische Regelungen zur Gebührenfestlegung

☐	☒	☐	☐
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Verwaltungsgebührenverordnung (VGebO), Gesetz über Gebühren und Beiträge

3.1.5 Fachsoftware

☐	☒	☐	☐
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Kenntnisse im Umgang mit der Fachsoftware: IMPERIA, AMS, OLMERA, Migewa, ZMS, HESS, Profiskal

Allgemeine Fach- und Rechtskenntnisse

3.1.6 Verwaltungsaufbau

☒	☐	☐	☐
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Aufbau und die Ablauforganisation der Berliner Verwaltung, insbesondere des Bezirksamtes Marzahn-Hellersdorf von Berlin

3.1.7 Verwaltungsgesetze

☐	☒	☐	☐
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Gesetze der Berliner Verwaltung und die dazu gehörigen Verwaltungs-, Ausführungs- und Durchführungsvorschriften (z.B. AZG, VwVfG, VwZG)

3.1.8 Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung

☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

GGO I

Gewichtungen*

4	3	2	1
---	---	---	---

3.1.9	Haushaltsrecht	☐	☒	☐	☐
	Berliner Haushaltsrecht, insbesondere Landeshaushaltsordnung (LHO), Ausführungsvorschriften (AV LHO), Haushaltstechnische Richtlinien (HtR)				
3.1.10	Datenschutz	☐	☒	☐	☐
	Berliner Datenschutzgesetz (BlnDSG), EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Informationsfreiheitsgesetz (IFG)				
3.1.11	Gleichbehandlung/ Interkulturelle Öffnung	☐	☐	☒	☐
	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG), Gender-Mainstreaming-Ansatz, Anliegen der interkulturellen Öffnung der Berliner Verwaltung (z.B. PartMigG), bezirkliches Integrationsprogramm				
3.1.13	IT	☐	☒	☐	☐
	MS-Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint)				

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.				
	> handelt zielorientiert und übernimmt Verantwortung für das Ergebnis > arbeitet ohne nennenswerte Fehler und Leistungsschwankungen > behält in Stresssituationen und unter Zeitdruck den Überblick > strebt nach Verbesserung der eigenen Arbeitsleistung				
3.2.2	Organisationsfähigkeit	☒	☐	☐	☐
	Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.				
	> setzt sinnvolle Prioritäten > koordiniert Arbeitsabläufe sach-, zeit- und personengerecht > handelt systematisch und strukturiert > legt Arbeitsergebnisse zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor				

*) 4 = unabdingbar 3 = sehr wichtig 2 = wichtig 1 = erforderlich

Gewichtungen*

4	3	2	1
---	---	---	---

3.2.3 Ziel- und Ergebnisorientierung
☐ ☒ ☐ ☐

Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.

- > denkt und handelt vorausschauend
- > setzt sich realistische Ziele und Schwerpunkte
- > hält Vorgaben/ Vereinbarungen ein
- > nutzt vorhandene Informationen, Kontakte und Expertenwissen

3.2.4 Entscheidungsfähigkeit
☐ ☐ ☒ ☐

Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.

- > ermittelt die zur Entscheidung erforderlichen Informationen
- > trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen
- > macht Entscheidungen adressatenorientiert transparent, entscheidet rechtzeitig, termingerecht und übernimmt Verantwortung
- > revidiert/modifiziert getroffene Entscheidungen vor dem Hintergrund neuer Erkenntnisse und Informationen

3.3 Sozialkompetenzen**3.3.1 Kommunikationsfähigkeit**
☒ ☐ ☐ ☐

Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.

- > äußert sich in Wort und Schrift strukturiert, flüssig und verständlich
- > hört aktiv zu, reflektiert und lässt ausreden
- > gibt Informationen aktuell, umfassend, gezielt und verständlich weiter
- > beteiligt sich ergebnisorientiert an Diskussionen

3.3.2 Kooperationsfähigkeit
☐ ☐ ☒ ☐

Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.

- > verhält sich offen, berechenbar und hilfsbereit
- > arbeitet vertrauensvoll und konstruktiv mit anderen zusammen
- > unterstützt andere mit Informationen/der Weitergabe von Wissen
- > erkennt Konflikte und thematisiert sie in sachlicher Form; trägt aktiv zur Konfliktlösung bei

*) 4 = unabdingbar 3 = sehr wichtig 2 = wichtig 1 = erforderlich

Gewichtungen*

4	3	2	1
---	---	---	---

3.3.3 Dienstleistungsorientierung

☐	☒	☐	☐
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den/die externen und internen Kunden/Kundinnen zu begreifen.

- > berät sachlich (zu Alternativen, Nutzen, Risiken, Folgen) und bietet geeignete Dienstleistung an
- > richtet die Arbeit systematisch auf Kunden/Kund(inn)eninteressen aus
- > erläutert Entscheidungen und Verfahrensabläufe nachvollziehbar
- > findet im Umgang mit Kundinnen und Kunden den richtigen Ton

3.3.4 Diversity-Kompetenz

☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u.a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und gesellschaftlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.

- > berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfslagen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen
- > zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt)
- > wirkt aktiv darauf hin, bestehende (strukturelle) Barrieren abzubauen
- > positioniert sich gegen Diskriminierung

3.3.5 Migrationsgesellschaftliche Kompetenz (gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG)

☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Fähigkeit, bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können, die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.

- > ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung
- > reflektiert die eigenen Denkmuster und Prägungen
- > berücksichtigt die Belange der Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus
- > weiß um die strukturelle Benachteiligung von Menschen mit Migrationsgeschichte und wendet Kenntnisse über Instrumente zu deren Abbau an

*) 4 = unabdingbar 3 = sehr wichtig 2 = wichtig 1 = erforderlich