

Anforderungsprofil Sachbearbeitung Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle Bes.Gr. A8/ Entg.Gr. E9a einzige Fgr. TV-L	Stand: Juli 2026 Ersteller/in: Fr. Puhan (BearbeiterZ) Ord ZAB
---	--

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Anforderungsprofils.

Abt: Öffentliche Ordnung Bereich: Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle Kapitel: 3400 Titel: 42201/ 42801 Planstellennummer:

1.	Beschreibung des Arbeitsgebietes: (ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL) <u>Anliegen- und Beschwerdemanagement</u> ▶ Qualifizierte Annahme, Dokumentation, Auskünfte, Beratung, Bearbeitung und Beantwortung von Hinweisen, Beschwerden, Meldungen und Anzeigen über verschiedene Eingangskanäle, z. B. Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem (AMS), Bürgertelefon, E-Mail, Post usw.) ▶ Vorprüfung einschl. der Entscheidung über deren Weiterleitung / Bearbeitung ○ Prüfung der örtlichen und sachlichen Zuständigkeiten ○ Abgabe des Anliegens an zuständige Behörden/Dritte etc. oder Aufnahme des vorgetragenen Sachverhaltes/ Anzeigenerstattung ○ Beurteilung, ob eine Gefahrenabwehr-Maßnahme eingeleitet wird ○ Beantwortung oder Zwischenmitteilung an Meldenden ○ Entscheidung über Veröffentlichung im Online Portal unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Vorschriften ○ Anzeigenerstattung selbstständiges veranlassen der notwendigen Maßnahmen ▶ Aufgaben im Zusammenhang „bezirkliche Kopfstelle“ im Rahmen der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinien ▶ Gelderhebung /Kassentätigkeit ▶ Gebührenerhebung, Gelderhebung gem. Landeshaushaltsordnung (LHO) ▶ Postverteilung für das gesamte Ordnungsamt
-----------	--

2.	Formale Anforderungen <i>Beamtinnen und Beamte:</i> Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für die Laufbahngruppe 1, 2. Einstiegsamt des allgemeinen Verwaltungsdienstes. <i>Tarifbeschäftigte:</i> abgeschlossene Berufsausbildung zum/zur Verwaltungsfachangestellte/n oder gleichwertige Qualifikationen (mindestens abgeschlossener VL I oder abgeschlossene Berufsausbildung zur/zum Kauffrau/-mann für Bürokommunikation bzw. Kauffrau/-mann für Büromanagement) mit mind. 2-jähriger Berufserfahrung in einer Verwaltung im öffentlichen Dienst. Förderlich sind Berufserfahrungen in der öffentlichen Verwaltung mit regelmäßigem Kunden- bzw. Bürgerkontakt.
-----------	--

Gewichtungen
entfallen hier

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
3.1. Fachkompetenzen		4	3	2	1
3.1.1	Fach- und Rechtskenntnisse des Aufgabengebietes ASOG Bln + Anlage zum ASOG, ZuStKatOrd, OwiG, AZG, StVO, GewO, GastG, ArbZG, BerlLadÖffG, KrW-/AbfG, GrünanlG, Str-ReinG, HundeG Bln + Hundedurchführungsverordnung, LImSchG, JuSchG sowie angrenzende Rechtsgebiete (Bsp.: BGB, Nachbarschaftsrecht etc.) kennt die Vorschriften und kann sie fallbezogen anwenden	☐	☐	☒	☐
3.1.2	Kenntnisse im Berliner Haushaltsrecht besitzt Kenntnisse der LHO und der AV LHO und wendet diese richtig an	☐	☐	☐	☒
3.1.3	Kenntnisse im Geschäftsverfahren der Berliner Verwaltung GGO I, VwVfG, VwZG, BlnDSG, einschließlich Zuständigkeiten im Bezirk (Kenntnisse über Aufbau- und Ablauforganisation der Abteilungs- und Ämterstruktur sowie externer Unterstützer bspw. BSR, Vattenfall etc.) besitzt Kenntnisse der GGO I, des Verwaltungsverfahrens-, Verwaltungs-Zustellungsgesetzes und wendet diese im Arbeitsprozess konsequent an	☐	☒	☐	☐
3.1.4	IT Kenntnisse (Standardsoftware) MS Word, MS Excel, Outlook, Anwendung der einschlägigen Fachsoftware (AMS, Profiskal, Migewa, EA-Portal, Olmera, HESS Zahlungssystem, Geobasisdaten Online, ZMS, Intra-/Internet) nutzt Standardsoftware und Fachsoftware für die eigene Arbeit, unterstützt die Arbeitsprozesse durch moderne Informations- und Kommunikationstechnik	☐	☒	☐	☐

*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich

	► 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.	☐	☒	☐	☐
	• erbringt die geforderten Leistungen auch in schwierigen Situationen in guter Quantität und Qualität				
	• behält in besonderen Anforderungssituationen (Zeitdruck, komplexe Konfliktsituationen) den Überblick und setzt Prioritäten				
	• reagiert auf kurzfristige Veränderungen souverän, passt Handlungsstrategien den veränderten Bedingungen an				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	☐	☐	☒	☐
	• organisiert den eigenen Arbeitsplatz ordentlich, strukturiert und effizient				
	• unterscheidet Arbeitsaufgaben nach Prioritäten				
	• teilt die Arbeitszeit effektiv ein				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.	☐	☐	☒	☐
	• setzt Ressourcen (Zeit, Arbeitsmittel, Personal, Geld) ökonomisch ein				
	• setzt neues Wissen und Erfahrungen zur Zielerreichung ein				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.	☐	☐	☒	☐
	• entscheidet in (für die Beteiligten) angemessener Zeit und nachvollziehbar				
	• übernimmt Verantwortung für die Entscheidungen				
	• bezieht alle zur Verfügung stehenden Informationen in die Entscheidungsvorbereitung ein				
3.2.5	Selbstständigkeit ► Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen	☐	☒	☐	☐
	• plant die Aufgabenerfüllung und setzt die erforderlichen Prioritäten entsprechend der Bedeutung der einzelnen Aufgaben				
	• beschafft die für die Aufgabenerledigung notwendigen Informationen und Mittel				
	• greift Probleme aus eigenem Antrieb auf				

3.2.6	Kreativität ► Fähigkeit, neue Lösungswege unter Einsatz Flexibilität und Einfallsreichtum in Denken und Handeln zu finden	☐	☐	☒	☐
	• entwickelt eigene kreative Ideen und Vorschläge, auch außerhalb der Vorgaben				
	• ist Neuem gegenüber aufgeschlossen				
	• setzt neue Erkenntnisse in zielorientiertes Handeln um				
3.2.7	Zeiteinteilung ► Fähigkeit, die Aufgaben in den vorhandenen Zeitkontingenten zu erfüllen	☐	☐	☒	☐
	• erledigt die Aufgaben frist- und termingerecht bzw. unter Beachtung der Dringlichkeit der Vorgänge				
	• plant Aufgabenerledigung rechtzeitig und realistisch				
	• gliedert Aufgaben in Komplexe mit bestimmten Zeitkontingenten				

		Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.3	Sozialkompetenzen				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	☐	☒	☐	☐
	• argumentiert schriftlich und mündlich verständlich und überzeugend				
	• gibt Informationen engagiert, bereitwillig und aus eigenem Antrieb weiter				
	• wertschätzt andere und reagiert sachlich				
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 Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern gegenüber freundlich, aufgeschlossen, authentisch und hilfsbereit				
	• hört aktiv zu, reflektiert und lässt ausreden				
	• kann die Perspektive des Anderen einnehmen				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden / für die externe und die interne Kundin zu begreifen.	☐	☒	☐	☐
	• handelt adressaten-/ adressatinnengerecht (Bürger, politische Gremien, gesellschaftliche Institutionen)				
	• drückt sich für den Kunden/Kundinnen verständlich aus				
	• vertritt das Prinzip des Dienstleisters				

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.	☐	☐	☒	☐
	• kennt und berücksichtigt Maßnahmen und Strategien, um bestehende Barrieren abzubauen				
	• positioniert sich gegen Diskriminierung				
	• berücksichtigt die unterschiedlichen Lebens- und Bedarfslagen von Menschen in der Aufgabenwahrnehmung				
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.	☐	☐	☒	☐
	• 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				
3.3.6	Kritikfähigkeit ► Fähigkeit, mit anderen Meinungen/Auffassungen konstruktiv umzugehen	☐	☒	☐	☐
	• formuliert Kritik zeitnah, konkret, verhaltens- und handlungsbezogen				
	• ist auch bei/nach Kritik zur vertrauensvollen Zusammenarbeit bereit				
	• sieht in der Kritik Chancen zur Verbesserung				
3.3.7	Teamfähigkeit ► Fähigkeit, mit den eigenen Fähigkeiten zur Erreichung der Teamziele beizutragen, d.h. unter Berücksichtigung der gegenseitigen Abhängigkeiten aufgaben- und zielorientiert zusammenzuarbeiten	☐	☒	☐	☐
	• arbeitet partnerschaftlich fach- und/oder aufgabenübergreifend				
	• akzeptiert Teamregeln und verhält sich entsprechend				
	• stellt in Gruppen das Ziel und nicht die eigene Person in den Vordergrund				

3.3.8	Beratungskompetenz	☐	☒	☐	☐
	► Fähigkeit, zielgerichtet und verständlich zu beraten				
	• informiert für Kunden/Kundinnen verständlich				
	• benennt Ansprechpartner/ Ansprechpartnerinnen und stellt gegebenenfalls Kontakte her				
	• informiert über rechtliche Grundlagen				

Erörterung der Anforderungen des vorstehenden Anforderungsprofils im Rahmen eines

☐ ¹⁾ Orientierungsgespräch

☐ ¹⁾ Mitarbeiter-Vorgesetztengespräch/Jahresgesprächs

am

Datum

.....

Datum/Unterschrift

Unmittelbare/r Vorgesetzte/r

.....

Datum/Unterschrift

Inhaber/in des Aufgabengebietes

¹⁾ Zutreffendes bitte ankreuzen

