



Anforderungsprofil

Stand: 17. November 2025

Ersteller/in: Herr Schleusener

(BearbeiterZ): SGA AL

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Dienststelle

Bezirksamt Lichtenberg von Berlin

Geschäftsbereich Verkehr, Grünflächen, Ordnung, Umwelt und Naturschutz
Straßen- und Grünflächenamt

Sachbearbeitung - Anliegenmanagement

1.

**Beschreibung des Arbeitsgebietes
(ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL):**

- Anliegenmanagement über die Anwendung "Ordnungsamt Online – Anliegenmanagementsystem"
- telefonische und schriftliche Bearbeitung von Bürgeranliegen
- Bearbeitung von Anliegen der bezirklichen Gremien und des Abgeordnetenhauses (Drucksachen, Kleine Anfragen, Große Anfragen, Mündliche Anfragen)
- Prüfung der sachlichen und örtlichen Zuständigkeit
- Verfassen von Stellungnahmen, Zwischen- und Abschlussberichten und Abstimmung dieser mit den zuständigen Fachbereichsleitungen
- Unterschriftsreife Vorbereitung von Stellungnahmen, Abschluss- und Zwischenberichten für die Amtsleitung, die Bezirksstadträtin und den Bezirksbürgermeister
- Überwachung der termingerechten Umsetzung von Zusagen der Fachbereiche und Amtsleitung
- Durchführung notwendiger Abstimmungen mit anderen Ämtern
- Korrespondenz mit anderen Organisationen wie z.B. BSR, BWB
- Teilnahme an Bürgerveranstaltungen
- Geschäftsstelle des Lichtenberger Mobilitätsrats, Vor- und Nachbereitung der Sitzungen, Protokollführung während der Sitzungen
- Anwendung von Fachverfahren (Geograf, PitKommunal, AMS)
- Organisation amtsinterner Veranstaltungen
- ggf. Durchführung von Ortsterminen mit Bürgerinnen und Bürgern

Führungsebene (lt. Rdschr. SenFin IV Nr. 27/20019):

entfällt

Unterstellte Mitarbeitende:

Stellenzeichen:

SGA AM 3

Bewertung des Aufgabengebietes:

E9a
Teil I TV-L**Text GVPL:**



SB Anliegenmanagement, Geschäftsstelle Mobilitätsrat

2.

Formale Anforderungen

☒ Tarifbeschäftigte :

☒ abgeschlossene Berufsausbildung/Ausbildung als Verwaltungsfachangestellte*r

☐

☐

Zudem gilt:

☒ Erfahrungen im Umgang mit der Fachanwendung „AMS“ und „GRIS“ inklusive erfolgter Schulung sind wünschenswert, jedoch nicht zwingend erforderlich

☐



3.	Leistungsmerkmale				
3.1	Fachkompetenzen Welche Kenntnisse sind für den Aufgabenbereich erforderlich (Anzahl und Tiefe)?	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.1.1	Allgemeine Kenntnisse in den betroffenen Rechtsgebieten	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none">kennt die zutreffenden Grundlagen und Regelungen [u.a. BerlStrG, GrünanlG, AV Geh- und Radwege, StVO, MobG BE, KISpIG BE, FriedhofsG, BauO Bln, AV Stellplätze, AV Straßenüberwachung]wendet die Kenntnisse fall-/vorgangsbezogen anerkennt und beachtet Schnittstellen zu anderen Fach- und Aufgabengebieten				
3.1.2	Allgemeine Kenntnisse des Verwaltungsrechts (z.B. Verwaltungsverfahrensgesetz, Verwaltungskostengesetz, Zustellungsgesetz, GGO I)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none">wendet einschlägige Normen des allgemeinen Verwaltungsrechts ankennt die Regelungen zum Geschäftsgang (GGO) und wendet sie ankennt und prüft Zuständigkeiten und Fristen sowie Rechtsbehelfsbelehrungen und deren Folgenkennt das Zustellungsverfahren und wendet es korrekt ankennt die wesentlichen Schritte des Widerspruchsverfahrens				
3.1.3	Allgemeine Kenntnisse im Datenschutzrecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none">kennt die zutreffenden Grundlagen und Regelungen des Datenschutzes (z.B. Berliner Datenschutzgesetz, Bundesdatenschutzgesetz, EU-Datenschutzgrundverordnung)wendet die Kenntnisse fall-/vorgangsbezogen anerkennt und beachtet Schnittstellen zu anderen Fach- und Aufgabengebieten				
3.1.4	Allgemeine IT-Anwenderkenntnisse	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none">kennt die Grundfunktionen der Standardsoftware (z.B. MS Office) sowie Fachverfahren (AMS, GeoGraf, PitKommunal) und wendet sie sicher angeht mit anderen vorhandenen technischen Hilfsmitteln sicher umbeachtet die datenschutzrechtlichen Bestimmungenbedient und benutzt die eingesetzten Fachverfahren sicher				



3.2	Persönliche Kompetenzen ► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
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. • bewältigt den Arbeitsanfall in schwierigen Situationen und behält den Überblick • Arbeitsleistungen /-qualität bleiben auch unter Termindruck und bei hohen Arbeitsmengen konstant • erfasst komplexe Sachverhalte schnell, differenziert und kann sie in einen Gesamtzusammenhang stellen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2	Organisationsfähigkeit ► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren. • arbeitet zügig, hält Termine und Absprachen / Vorgaben ein • strukturiert seine Arbeitsabläufe effizient und systematisch und denkt prozessorientiert • setzt sinnvolle Prioritäten	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen. • steuert, unterstützt und überprüft den Zielerreichungsprozess • setzt Ressourcen (Zeit, Arbeitskraft, Kosten, Arbeitsmittel) ökonomisch ein • fasst Ergebnisse zusammen und formuliert Zwischenergebnisse / Meilensteine	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen. • überblickt Gesamtzusammenhänge und berücksichtigt Folgewirkungen • trifft klare und rechtzeitige Entscheidungen mit sachlicher Begründung und übernimmt Verantwortung dafür • bezieht Fachleute und Betroffene frühzeitig in den Entscheidungsprozess mit ein	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.3	Sozialkompetenzen ► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen • schätzt und hinterfragt andere Meinungen • tauscht Informationen auf sachlicher Ebene zeitnah, aktuell, umfassend, gezielt und verständlich aus • bereitet Informationen transparent, ziel- und adressatenorientiert auf und stellt notwendige Kommunikationswege sicher	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragbare Lösungen anzustreben <ul style="list-style-type: none"> • spricht Konflikte offen und sachlich an • setzt sich mit sachlicher Kritik anderer positiv auseinander und kann sie einbeziehen • erkennt, wodurch Konflikte entstehen und strebt Lösungen an 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen. <ul style="list-style-type: none"> • ist in der Lage, Sachverhalte verständlich (kundenfreundlich) und nachvollziehbar zu erläutern • versteht sich als Dienstleister:in für den internen und externen Kunden • bringt das eigene Fachwissen zweck- und sachdienlich und zum geeigneten Zeitpunkt ein 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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. <ul style="list-style-type: none"> • zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt) • positioniert sich gegen Diskriminierung • zeigt Einfühlungsvermögen für die Empfindungen und Bedürfnisse anderer Menschen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ► umfasst gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG die 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. <ul style="list-style-type: none"> • ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung • begegnet Menschen verschiedener Herkunft aufgeschlossen • reflektiert die eigenen Denkmuster und Prägungen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>