

STELLENAUSSCHREIBUNG

Neukölln ist eine Herausforderung und eine Herzenssache, der Hermannplatz und die Britzer Mühle, Wegweiser und Tradition. Neukölln ist Leben & Veränderung.

Werden Sie Mitgestalter/-in & Umgestalter/-in, Unterstützer/-in & Bewahrer/-in.

Für diese spannenden Aufgaben suchen wir engagierte und motivierte Kolleg/-innen, die sich den Herausforderungen des Bezirkes Neukölln stellen.

Als innovativer und zukunftsorientierter Arbeitgeber bieten wir Ihnen eine individuelle Förderung sowie berufliche und persönliche Entwicklungschancen und Perspektiven. Das Bezirksamt Neukölln von Berlin wurde bereits mehrfach als erfolgreicher Arbeitgeber ausgezeichnet mit dem „Deutschen Personalwirtschaftspreis 2019“, dem „Ausbildungspreis“ sowie dem „Health Award“ und dem „Deutschen Unternehmenspreis Gesundheit“ für die enge und innovative Verzahnung von Gesundheitsmanagement, Personalentwicklung und Arbeitsschutz.

Werden Sie Teil von Veränderung und Wachstum. Machen Sie mit und bewerben Sie sich.

Geschäftsbereich:	Ordnung
Bezeichnung:	Sachbearbeitung in der Leitstelle für den Allgemeinen Ordnungsdienst (AOD) (m/w/d)
Kennzahl:	25_144_AOD_LS
Eingruppierung:	E 6 TV-L
Stellenumfang:	Vollzeit
Besetzbar ab:	sofort
Bewerbungsfrist:	20.06.2025

ARBEITSGEBIET:

Sachbearbeitung in der Leitstelle für den Fachbereich AOD, VÜD und PRK im Schichtdienst, auch unter bedarfsgerechter Einbeziehung Wochenenden und Feiertagen

- Anliegen- und Beschwerdemanagement in direkter Abstimmung mit den Dienstgruppenleitungen und/ oder der Bereichsleitung, auch anderer Fachbereiche und Ämter
- Beauftragung Dritter, z.B. Berliner Stadtreinigung (BSR) mit der Ausführung von Ersatzvornahmen zur Gefahrenabwehr bei Gefahr im Verzug, ggf. auch Entscheidung hierüber, soweit nicht der Leitung vorbehalten
- Weitergabe fachlicher und außerfachlicher Informationen an die Kolleg/-innen des gesamten Außendienstes
- Mitarbeit bei der Jahreseinsatzplanung/ Rahmendienstplanung für die Außendienstkräfte in Abstimmung mit der Bereichs- und Dienstgruppenleitung
- Mitarbeit bei der Vor- und Nachbereitung von Schwerpunkteinsätzen des gesamten Außendienstes

Das Bezirksamt Neukölln von Berlin bildet in vielen Bereichen Nachwuchskräfte aus, um diese auf ihre zukünftige Arbeit vorzubereiten. Bei Bedarf wird die Bereitschaft zur Anleitung von Nachwuchskräften (Auszubildende, Praktikant/-innen, Dual Studierende usw.) vorausgesetzt.

WIR BIETEN:

- eine interessante, vielfältige und gemeinwohlorientierte Tätigkeit für **die beste Stadt der Welt**, in der Sie wichtige Lebensbereiche und Belange der Einwohner/-innen Berlins **aktiv mitgestalten** können
- einen **sicheren Job** in unsicheren Zeiten mit regeltem Einkommen
- ein prämiertes Personal- und Gesundheitsmanagement mit einem **Weiterentwicklungsangebot**, in welchem Sie Ihre persönlichen Kompetenzen stetig individuell weiterentwickeln, indem Sie unsere vielfältigen Angebote der **Fort- und Weiterbildung** nutzen und sich so **Karrierechancen** eröffnen
- die kostenfreie Nutzung einer **externen Beratung für Mitarbeitende**
- 1 h Dienstbefreiung pro Woche für die Nutzung einer Vielfalt betrieblich geförderter **Sportangebote**
- **30 Tage Urlaub** im Jahr
- betriebliche **Altersvorsorge**
- **ein kollegiales und kreatives Arbeitsumfeld** in einer vielfältigen, toleranten und weltoffenen Verwaltung, in der wir uns für Chancengleichheit einsetzen
- **bezuschusstes Firmenticket** / Hauptstadtzulage (nicht im h. D.)

QUALIFIKATIONEN

Formale Voraussetzungen:

- abgeschlossene Ausbildung zur/zum Verwaltungsfachangestellten **oder**
- abgeschlossener Verwaltungslehrgang I (VL I) **oder**
- abgeschlossene Ausbildung zur/ zum Justizfachangestellten **oder**
- abgeschlossene Ausbildung zur/zum Rechtsanwalts- und Notarfachangestellten **oder**
- vergleichbare abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (IHK Abschluss)

Der Abschluss muss spätestens zur Einstellung vorliegen.

Wünschenswert:

Nachweis einer mindestens zweijährigen Berufserfahrung im Kundendienst (im Öffentlichen Dienst und/oder in der Privatwirtschaft)

Nachweis einer mindestens einjährigen Tätigkeit in der Büroorganisation.

Die Bereitschaft zur erfolgreichen Teilnahme an der 13-wöchigen AOD Grundausbildung, sowie regelmäßige Fort- und Weiterbildung in den einschlägigen (Rechts-) Gebieten wird vorausgesetzt.

Bewerbende, die einen nächsthöheren Abschluss nachweisen, welcher gleichzeitig inhaltlich gleichwertig zum geforderten Abschluss entsprechend der formalen Voraussetzungen ist, werden für das Verfahren ebenfalls berücksichtigt.

Fachliche Kompetenzen:

Sehr wichtig:

- Kenntnisse der Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung, insbesondere des Bezirksamtes Neukölln
- Kenntnisse über die Gesetze der Berliner Verwaltung und die dazu gehörigen Verwaltungs-, Ausführungs- und Durchführungsvorschriften (z. B. AZG, VwVfG, VwVfG Berlin, VwZG, GGO u.a.)
- Kenntnisse des allgemeinen Ordnungswidrigkeitenrechts, der angrenzenden Rechtsgebiete und des Gefahrenabwehrrechts (OWiG, StPO, StGB, UZwG, ASOG Bln, ZusKatOrd, BGB u.a.)
- Kenntnisse über Aufbau und Zuständigkeiten des Ordnungsamtes

Fachliche Kompetenzen, die zum Zeitpunkt der Einstellung noch nicht vorliegen, können, sofern sie nicht unabdingbar sind, im Rahmen der Einarbeitung nachträglich erworben werden. Die grundsätzliche Bereitschaft dafür wird vorausgesetzt.

Außerfachliche Kompetenzen:

Unabdingbar:

- Sie arbeiten gerne eigenverantwortlich und zielorientiert und zeichnen sich durch Ihre Kommunikationsstärke, Flexibilität und hohe Kundenorientierung aus (Dienstleistungsorientierung)

Sehr wichtig:

- Sie können Ihr gewohntes Denken und Handeln an neue veränderte Situationen anpassen. Ebenso können Sie neue Aufgaben, Herausforderungen annehmen und sich ohne Angst mit Ihnen auseinandersetzen (Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit)
- Sie erledigen Arbeitsaufträge gewissenhaft, gründlich, vollständig und verlässlich. Hierbei wahren Sie den Überblick, achten auf geordnete Unterlagen und auf die Dokumentation von Vorgängen und wichtigen Details (Organisationsfähigkeit)
- Ihnen fällt es leicht, offen und lösungsorientiert mit Ihren Kolleg/-innen und Bürger/-innen in den Austausch zu gehen (Kommunikationsfähigkeit)
- Sie besitzen die Fähigkeit zur konstruktiven Konfliktbewältigung und effektiven Zusammenarbeit in schwierigen Situationen (Konfliktfähigkeit)

Das Anforderungsprofil ist Bestandteil der Stellenausschreibung und als Anlage beigefügt. Es gibt detailliert wieder, welche fachlichen und außerfachlichen Kompetenzen die zu besetzende Stelle erfordert. Demnach ist es die Grundlage für die Auswahlentscheidung.

ANSPRECHPERSONEN:

Rund um das Aufgabengebiet:

Frau Reim
030/90239-3157

Rund um das Bewerbungsverfahren:

Frau Drzewiecki
030/90239-1256

BEWERBUNGSANSCHRIFT:

Fühlen Sie sich angesprochen? Bei Interesse bewerben Sie sich bitte innerhalb der angegebenen Bewerbungsfrist unter Angabe der Kennzahl online unter <https://www.karriereportal-stellen.berlin.de/sachbearbeitung-in-der-leitstelle-fuer-den-allgemeinen-ord-de-57589.html?agid=59> über das Karriereportal, der zentralen Bewerbungsplattform der Berliner Verwaltung. Bewerbungen per Post oder Mail werden ebenfalls berücksichtigt – weitere Kontaktdaten finden Sie unter <https://www.berlin.de/ba-neukoelln/politik-und-verwaltung/service-und-organisationseinheiten/personal/zentrales-bewerbungsbuero/artikel.957319.php>.

Bei Fragen oder Problemen stehen wir Ihnen im Zentralen Bewerbungsbüro jederzeit gerne zur Seite!

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Auswahlverfahrens und ggf. der Einstellung werden die Daten der Bewerbenden elektronisch gespeichert und verarbeitet [gem. § 6 Abs. 1 EU-DSVGO]. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

DER BEWERBUNG IST BEIZUFÜGEN:

- ein Bewerbungsschreiben / Motivationsschreiben
- ein lückenloser tabellarischer Lebenslauf
- ein aktuelles qualifiziertes Arbeitszeugnis/Leistungsbeurteilung und alle für das Aufgabengebiet relevanten Arbeitszeugnisse/Leistungsbeurteilungen
- Abschlusszeugnis und Abschlussurkunde Ihrer Berufsausbildung
- ggf. Abschlusszeugnis und Abschlussurkunde Ihres Studiums
- ggf. das Diploma Supplement bzw. die Modulübersicht
- bei Qualifizierungen die nicht in der Bundesrepublik Deutschland erlangt wurden: eine Gleichwertigkeitsbescheinigung und beglaubigte Übersetzung Ihres Abschlusses (s. Informationen über QR Code)

Die **vollständigen Bewerbungsunterlagen** sind **in deutscher Sprache** einzureichen.

Beschäftigte (auch ehemalige) aus dem öffentlichen Dienst fügen zudem bitte das Formular „Einverständniserklärung zur **Einsichtnahme in die Personalakte**“ bei.

Alle Unterlagen sind von Ihnen, unabhängig von der Abforderung einer Personalakte durch die ausschreibende Dienststelle, einzureichen.

Bei der Besetzung von Stellen, in denen Frauen unterrepräsentiert sind, werden diese bei gleicher Qualifikation vorrangig berücksichtigt. Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht.

Weitere Hinweise und Informationen zum Bewerbungsprozess finden Sie unter folgendem Link:

www.berlin.de/typischneukoelln/warum-neukoelln/wir-freuen-uns-auf-ihre-bewerbung-1349172.php



Anforderungsprofil Sachbearbeitung in der Leitstelle für den Allgemeinen Ordnungsdienst (AOD)	Ersteller: Herr Kolb
	(StellenZ): AOD L
	Bearbeiterin: Frau Reim
	(StellenZ): ZD 2
	Stand: 04/2025

Dienststelle:	Bezirksamt Neukölln von Berlin
Geschäftsbereich:	GB III Ordnung
Amt:	Ordnungsamt
Bereich:	AOD - Leitstelle

1.	Beschreibung des Arbeitsgebietes: Sachbearbeitung in der Leitstelle für den Fachbereich AOD, VÜD und PRK im Schichtdienst, auch unter bedarfsgerechter Einbeziehung Wochenenden und Feiertagen - Anliegen- und Beschwerdemanagement in direkter Abstimmung mit den Dienstgruppenleitungen und/ oder der Bereichsleitung, auch anderer Fachbereiche und Ämter • Entgegennahme von Anliegen, Anzeigen, Beschwerden, Störungsmeldungen und Aufträgen der verschiedenen Akteure (Bürger/-innen, externe Behörden, Polizei, andere Stellen des Hauses) über sämtliche Eingangskanäle (Telefon, BOS-Funk, E-Mail, Fax, AMS, Ordnungsamt Online, Post), Umwandlung in entsprechende Prüfaufträge, Priorisierung nach Kategorien und Zuständigkeiten sowie Zuweisung an die einzelnen Kolleg/-innen oder Teams des gesamten Außendienstes • Beantwortung von Anfragen und Stellungnahmen, sofern nicht der Bereichs- oder Amtsleitung vorbehalten • Bearbeitung externer Anfragen zum Bearbeitungsstand der Anliegen und Beschwerden von Bürger/-innen - soweit nicht der Bereichs- oder Amtsleitung vorbehalten • Beantwortung telefonischer Beschwerden über die Handlungsweise von Kolleg/-innen, sofern nicht der Bereichs- oder Amtsleitung vorbehalten • Zuarbeit für die Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden • telefonische Auskünfte und Beratung von Bürger/-innen (Bürgertelefon) über die Zuständigkeiten des Ordnungsamtes, des Bezirksamtes sowie anderer Behörden und Einrichtungen • Telefonische Auskünfte und Beratung zu den Lebenslagen, die in der Zuständigkeit des Ordnungsamtes liegen (Bürgertelefon) - Beauftragung Dritter, z.B. Berliner Stadtreinigung (BSR) mit der Ausführung von Ersatzvornahmen zur Gefahrenabwehr bei Gefahr im Verzug, ggf. auch Entscheidung hierüber, soweit nicht der Leitung vorbehalten - Weitergabe fachlicher und außerfachlicher Informationen an die Kolleg/-innen des gesamten Außendienstes
----	--

- Mitarbeit bei der Jahreseinsatzplanung/ Rahmendienstplanung für die Außendienstkräfte in Abstimmung mit der Bereichs- und Dienstgruppenleitung
- operative Aufstellung und Fortschreibung des Dienstplanes
 - Urlaubsplanung
 - AZK- Tage
 - Überstunden
 - Personaleinsatzplanung für Sondereinsätze in Abstimmung mit den Vorgesetzten
 - Überwachung und Meldung von Kolleg/-innen des gesamten Außendienstes bezüglich Abwesenheitszeiten (z.B. Urlaub/ Krankheit/ Fortbildung)
- Entgegennahme und Prüfung der Jahresurlaubsplanung für den gesamten Außendienst unter Berücksichtigung der Sozialverträglichkeit, der Wünsche der Kolleg/-innen sowie der Sicherstellung der Gewährleistung des Dienstbetriebes
- Sicherstellung der Aufgaben des gesamten Außendienstes bzw. der Leitstelle, insbesondere:
 - Fuhrparkplanung in enger Abstimmung mit dem Bereich Zentraler Dienst, einschließlich Fahrzeugausgabe und -rücknahme, Kontrolle der Fahrtenbücher und Nutzungsprotokolle, Überwachung der Einhaltung der vorgegebenen Reinigungsintervalle der Fahrzeuge sowie Prüfung der Fahrzeuge auf Schäden, Meldung von Mängeln
 - Materialverwaltung (Diensthandys, BOS-Funkgerät, Kameras, Bedarfsmaterial und sonstige Ausstattung) einschließlich Ausgabe an den gesamten Außendienst, Bestandsüberwachung und Störungsmanagement
 - MDE- Betreuung (dezentraler IT- Verfahrensbetreuer)
 - Postverteilung- und Weiterleitung
 - Terminüberwachung bei Gerichtsterminen und bei Gegenäußerungsersuchen in Ordnungswidrigkeitenverfahren für die Kolleg/-innen des gesamten Außendienstes
 - Durchführen elektronischer Abfragen zu Einwohnermeldedaten, Kraftfahrzeughalterdaten, dem Liegenschaftskataster und aus dem Gewerbezentralregister für die Mitarbeiter/-innen des gesamten Außendienstes
 - Inhaltliche Überprüfung schriftlicher Anzeigen (insbesondere StVO) und Weiterleitung an die zuständigen Stellen (Zentrale Verfahrensbearbeitung (ZVB), Polizei, Hauptzollamt u.a.)
 - Prüfung und Berechnung der Zeitzuschläge für den gesamten Außendienst (§ 8 TV-L)
 - Terminüberwachung der rechtzeitigen Abgabe von KLR- Meldebögen
 - Dienstauswertung und Statistikführung nach Vorgaben der Bereichsleitung einschließlich täglicher Zusammenführung des Berichtswesens für den Bereich
 - Sicherstellung der Fertigung der täglichen Einsatzberichte durch die Kolleg/-innen einschließlich Weitermeldung von Versäumnissen
- Beauftragte/-r der Geldannahmestelle
- Mitarbeit bei der Vor- und Nachbereitung von Schwerpunkteinsätzen des gesamten Außendienstes

• **Vertretung des Aufgabengebietes:** LS gegenseitig

Stellenzeichen: AOD LS 1-5

2.	Bewertung des Aufgabengebietes & formale Anforderungen (tarifrechtliche)								
2.1.	Bewertung des Aufgabengebietes								
	EntGr.	E 6	Fgr.	Teil: 1		Abschn.		UA	der Anlage A zum TV-L
2.2.	formale Anforderungen (tarifrechtliche)								
	- abgeschlossene Ausbildung zur/zum Verwaltungsfachangestellten oder - abgeschlossener Verwaltungslehrgang I (VL I) oder - abgeschlossene Ausbildung zur/ zum Justizfachangestellten oder - abgeschlossene Ausbildung zur/zum Rechtsanwalts- und Notarfachangestellten oder - vergleichbare abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (IHK Abschluss) Der Abschluss muss spätestens zur Einstellung vorliegen. <i>Wünschenswert:</i> Nachweis einer mindestens zweijährigen Berufserfahrung im Kundendienst (im Öffentlichen Dienst und/oder in der Privatwirtschaft). Nachweis einer mindestens einjährigen Tätigkeit in der Büroorganisation. Die Bereitschaft zur erfolgreichen Teilnahme an der 13-wöchigen AOD Grundausbildung, sowie regelmäßige Fort- und Weiterbildung in den einschlägigen (Rechts-) Gebieten wird vorausgesetzt. Bewerbende, die einen nächsthöheren Abschluss nachweisen, welcher gleichzeitig inhaltlich gleichwertig zum geforderten Abschluss entsprechend der formalen Voraussetzungen ist, werden für das Verfahren ebenfalls berücksichtigt.								

3.1.	Fachkompetenzen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse der Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung, insbesondere des Bezirksamtes Neukölln	x			
3.1.2	Kenntnisse über die Gesetze der Berliner Verwaltung und die dazu gehörigen Verwaltungs-, Ausführungs- und Durchführungsvorschriften (z. B. AZG, VwVfG, VwVfG Berlin, VwZG, GGO u.a.)		x		
3.1.3	Kenntnisse im Umgang mit der Fachsoftware OLMERA, MIGEWA, KBA, ALKIS, AMS u.a.			x	

3.1.4	IT-Kenntnisse, MS-Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint), Internet und Intranet sowie Kenntnisse der Kommunikationsnetzwerke, BOS-Funk und der Mobilien Datenerfassungsgeräte (MDE), ggf. Digitalkamera und Mobiltelefon			x	
3.1.5	Kenntnisse des Berliner Datenschutzgesetzes (BlnDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG)				x
3.1.6	Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechender Fördergesetze (AGG, LADG, VV Inklusion behinderter Menschen, PartMigG, LGG, LGBG, UntSexldGlG etc.)				x
3.1.7	Kenntnisse in den für die Aufgabenerfüllung des Außendienstes maßgeblichen Spezialgesetzen und Verordnungen, insbesondere: StVO, GewO, BerlLadÖffG, JuSchG, HundeG Bln, GrünanlG, BerlStrG, StrReinG, LImSchG, SpielV, SpielhG Bln, GastG, NRSG, KrWG, NatSchGBerl, FriedhofsG, BaumSchVO, PAngV, SprengG, VerpackG, FSchVO, IfSG sowie der Rahmenarbeitszeitregelung, der OrdnungsdiensteVO			x	
3.1.8	Kenntnisse des allgemeinen Ordnungswidrigkeitenrechts, der angrenzenden Rechtsgebiete und des Gefahrenabwehrrechts (OWiG, StPO, StGB, UZwG, ASOG Bln, ZusKatOrd, BGB u.a.)		x		
3.1.9	Kenntnisse über Aufbau und Zuständigkeiten des Ordnungsamtes		x		
3.1.10	Kenntnisse der Verwaltungsvorschriften über die Dienstkleidung und die Ausstattung der Dienstkräfte der bezirklichen Ordnungsämter				x

3.2	Persönliche Kompetenzen	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.		x		
	• 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.		x		
	• setzt sinnvolle Prioritäten				
	• koordiniert Arbeitsabläufe sach-, zeit- und personengerecht				
	• handelt systematisch und strukturiert				
	• legt Arbeitsergebnisse zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor				

3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung			x	
	► 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				
	• handelt wirtschaftlich				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit			x	
	► 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				
	• führt Entscheidungsprozesse konsequent zum Ziel				
3.2.5	Flexibilität		x		
	► Fähigkeit, sich schnell auf veränderte Bedingungen, neue Anforderungen und andere Menschen einzustellen.				
	• stellt sich rasch auf neue Situationen ein				
	• akzeptiert Ideen/ unterschiedliche Herangehensweisen				
	• bildet sich anforderungsgerecht fort				
	• löst sich von gewohnten Denk- und Handlungsweisen				
3.2.6	Strukturiertes Handeln		x		
	► Fähigkeit, komplexe Sachverhalte zu erfassen und in logischen, geordneten und zielorientierten Gesamtzusammenhängen zu verarbeiten.				
	• stellt Konzepte sachlogisch vor				
	• erkennt Zusammenhänge, Wechselwirkungen und Folgen				
	• behält den Überblick				
	• trennt wichtige von unwichtigen Informationen				
3.2.7	Verhandlungs- und Argumentationsgeschick			x	
	► Fähigkeit, Fakten und Ziele mit überzeugenden Argumenten unter Berücksichtigung verschiedener Interessen sachlich und selbstbewusst zu vertreten.				
	• setzt sich ein Verhandlungsziel				
	• sucht Lösungen/ Alternativen, die beiden Seiten dienen				
	• berücksichtigt auch neue Nebenaspekte, ohne die wesentlichen Gesichtspunkte aus dem Blick zu verlieren				
	• zeigt Realitätssinn, Geduld und Beharrlichkeit				
3.2.8	Ausdrucksweise			x	
	► Fähigkeit, sich schriftlich und mündlich differenziert verständlich zu machen.				
	• stellt Gedanken mündlich präzise und flüssig dar				
	• passt sich im Ausdruck der/dem Empfänger/-in an				
	• formuliert schriftliche Sachverhalte übersichtlich und eindeutig				
	• drückt sich verständlich aus (Satzbau)				

	• gliedert Vorträge, Konzepte u.ä. thematisch übersichtlich • benutzt plastische Vergleiche und kann Argumente mit anderen Worten wiederholen • ist authentisch in Mimik und Gestik • urteilt abwägend				
3.2.9	Selbstständigkeit ►Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.		x		
	• arbeitet selbständig mit wenig Anleitungsaufwand • interessiert sich für eigene und andere Aufgabenfelder • weiß, wann Vorgesetzte einzuschalten sind • beschafft sich selbständig alle notwendigen und verfügbaren Informationen für Entscheidungen • arbeitet selbständig mit wenig Anleitungsaufwand				

3.3	Sozialkompetenzen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ►Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.		x		
	• geht auf andere zu, zeigt Interesse an anderen • hält Blickkontakt • ist in Mimik und Gestik authentisch • hört aktiv zu • erfragt die Meinung anderer • integriert Meinungen und sucht nach Kompromissen (im Gruppengespräch) • argumentiert situations- und personenbezogen • schätzt eigene Wirkung auf andere realistisch ein				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten sowie Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.		x		
	• verhält sich hilfsbereit und kollegial • arbeitet konstruktiv und aufgeschlossen mit anderen zusammen • hält sich an Absprachen • ist loyal und vertrauenswürdig • geht notwendigen Konflikten nicht aus dem Weg • akzeptiert Kritik anderer und setzt sich damit auseinander				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ►Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den/die externen und internen Kunden zu begreifen.	x			
	• berät sachlich (zu Alternativen, Nutzen, Risiken, Folgen) und bietet geeignete Dienstleistung an • richtet die Arbeit systematisch auf die Interessen von Kundinnen und Kunden aus • kann mit Bürger/-innen, politischen Gremien und gesellschaftlichen Institutionen umgehen • findet im Umgang mit Kundinnen und Kunden den richtigen Ton				

3.3.4	Diversity-Kompetenz			x	
	►Fähigkeit, die Vielfalt von Menschen(u.a. hinsichtlich Alter, Geschlecht, Behinderung, Migrationshintergrund, Religion, sexueller Identität) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.				
	• begegnet Menschen verschiedenster Herkunft aufgeschlossen				
	• wertet Daten, Fakten und Konzepte (geschlechter-) differenziert aus				
	• erkennt vorhandene und potenzielle Diskriminierungsstrukturen und wirkt ihnen entgegen				
3.3.5	• vermeidet Generalisierungen und Stereotype				
	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				
3.3.6	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				
	Informationsverhalten/ Unterrichtung			x	
3.3.7	►Fähigkeit, Informationen zielgruppen- & aufgabengerecht weiterzugeben.				
	• hat Erfahrung in der schriftlichen und mündlichen Umsetzung von Fachinformationen				
	• geht auf die Zielgruppe ein, berücksichtigt deren Vorwissen				
	• strukturiert die Informationen sinnvoll				
	• vermittelt die Informationen verständlich und ausgewogen				
3.3.7	• steuert und sichert Arbeitsabläufe durch gezielte Informationsweitergabe				
	Durchsetzungsfähigkeit				
	►Fähigkeit, personen- und situationsbezogen zu agieren und Standpunkte argumentativ zu unterlegen.				
	• vertritt eigene Vorstellungen überzeugend				
	• argumentiert schlüssig sowie personen- und situationsbezogen				
3.3.7	• erzielt Akzeptanz				
	• übernimmt Verantwortung für die eigenen Ergebnisse				

3.3.8	Einfühlungsvermögen			x	
	►Fähigkeit, sich auf andere einzustellen.				
	• stellt sich gut auf die Bedürfnisse anderer ein				
	• berücksichtigt Gefühle und Bedürfnisse anderer				
	• erkennt zwischenmenschliche Konflikte und reagiert angemessen				
3.3.9	Konfliktfähigkeit		x		
	►Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.				
	• geht notwendigen Konflikten nicht aus dem Weg				
	• vertritt eigenen Standpunkt oder eine erforderliche Maßnahme, auch wenn Widerstände zu erwarten sind				
	• sucht bei Konflikten nach Kompromissen/Konsens				
	• bewältigt Konflikte konstruktiv				
	• entwickelt sachliche Kriterien zur Konfliktlösung				

*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich