

**Anforderungsprofil**

Stand: Oktober 2023

Ersteller/in: Ord L / Ord ZAB 1 /  
Ord Z 4

**Dienststelle:**

Abteilung Ordnung, Umwelt, Straßen  
und Grünflächen

Ordnungsamt

Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle  
(ZAB)

**1. Beschreibung des Arbeitsgebietes:**

Sachbearbeitung in der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) im Innendienst des Ordnungsamtes. Entgegennahme von Anträgen auf Erteilung von Sondernutzungserlaubnissen nach dem Berliner Straßengesetz, Ausnahmegenehmigungen nach der Straßenverkehrsordnung, Erlaubnissen nach dem Straßenreinigungsgesetz, Erlaubnissen nach der Gewerbeordnung, Prüfung auf Vollständigkeit der Antragsunterlagen, Gebühreneinzahlung und Weiterleitung in die Sachbearbeitung, sofern keine abschließende Bearbeitung in der ZAB vorgesehen ist. Entgegennahme und Bearbeitung der Meldungen von Wachpersonal nach § 9 der Bewacherverordnung. Entgegennahme inklusive Gebühreneinzahlung und Bescheinigung von Gewerbe-, -um und -abmeldungen. Erteilung von gebührenfreien und gebührenpflichtigen Gewerbeauskünften. Beratung der Antragsteller/innen. Prüfung der erforderlichen Voraussetzungen zur Erteilung von Erlaubnissen/ Ausnahmegenehmigungen und Erteilung der entsprechenden Erlaubnisse/ Ausnahmegenehmigungen, sofern abschließende Bearbeitung in der ZAB erfolgt. Entgegennahme (Auskünfte, Vorprüfung und Weiterleitung) und Koordination von ordnungsrechtlichen Anliegen, die im Ordnungsamt angesiedelt sind, nach den Lebenslagen, für die die ZAB als Servicestelle für die Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung steht (insbesondere Abfall- und Lärmangelegenheiten, straßenverkehrsrechtliche Maßnahmen, Winterdienst und andere Hinweise im öffentlichen Raum). Prüfung eingehender Hinweise / Beschwerden über das AMS-Anliegenmanagementsystem (Onlineportal des Ordnungsamtes) und Weiterleitung an zuständige Fachämter bzw. Externe wie z.B. BSR, inklusive Überwachung der Rückmeldungen und Schlussantworten an den / die Melder/in. Durchführung von Ortsbesichtigungen im Rahmen der Vorgangsbearbeitung. Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen von Bürgern/innen. Betreuung des Bürgertelefons des Ordnungsamtes. Ausbildung der Nachwuchskräfte.

**2.** Formale Anforderungen

- Abgeschlossene Ausbildung zur Verwaltungsfachkraft (Kauffrau/-mann für Bürokommunikation, Fachangestellte/r für Bürokommunikation, Verwaltungsfachangestellte/r, Kauffrau/-mann für Büromanagement, Bürokauffrau/-mann) oder erfolgreicher Abschluss des Verwaltungslehrgangs I
- Grundsätzliche (Berufs-) Erfahrungen aus einer Tätigkeit im Umgang mit Bürger- und Kundenkontakt
- Fachkundige Anwendung und Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift, Sprachniveau C1 gem. Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER)

Gewichtungen  
entfallen hier

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.1. Fachkompetenzen					
3.1.1	Kenntnisse des allgemeinen Verwaltungsrechts				X
3.1.2	Kenntnisse folgender Vorschriften: Ordnungsämtererrichtungsgesetz, OrdnungsdiensteVO, Allgemeines Sicherheits- und Ordnungsgesetz (ASOG), Anlage zum ASOG (ZustKat Ord), ZustKat AZG, GewO, GastG, HwO und gewerberechlicher Nebenbestimmungen, StVO (ruhender Verkehr), HundeG Bln, LadÖffG, FSchV, GrünanlagenG, BerlStrG, StrReinG, KreislaufwirtschaftsG, LandesimmissionsschutzG, JuSchG, NRSchG, ArbeitszeitG, SprengstoffG		X		
3.1.3	Anwendung der einschlägigen Fachsoftware (AMS, Profiskal, Migewa, EA-Portal, Olmera, HESS Zahlungssystem, Registerportal, GIS-Portal, Bewacherregister, ZMS)		X		
3.1.4	Kenntnisse in der Anwendung der Standardsoftware MS Office		X		
3.1.5	Kenntnisse über die Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung	X			
3.1.6	Kenntnisse der Informationstechnik, insbesondere zur IT- Sicherheit				X
3.1.7	Kenntnisse zum Datenschutz (BlnDSG, DSGVO, IFG)				X

\*) 4 unabdingbar

3 sehr wichtig

2 wichtig

1 erforderlich

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erläuterung der Begriffe</li> <li>• Raum für stellenbezogene Operationalisierungen</li> </ul>	Gewichtungen			
		4	3	2	1
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kompetenzen</b>				
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		
	• erledigt und löst Aufgaben und Fragestellungen in Eigeninitiative, denkt und handelt prozessorientiert und kreativ				
	• akzeptiert kurzfristige Veränderungen, bewältigt bei gleichbleibend guter Qualität große Arbeitsmengen, auch unter Druck (hohe Stresstoleranz)				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.		X		
	• kann Aufgaben in Arbeitsschritte unter Beachtung der Zeitvorgaben einteilen, behält das Wesentliche im Blick				
	• begründet Sachverhalte fach- und ressortübergreifend, erkennt Zusammenhänge und Vernetzungen				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.		X		
	• organisiert und steuert vorausschauend Aufgaben nach Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten/Soll-Ist-Analyse				
	• wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen und Alternativen ab, setzt Prioritäten, wertet Zwischenergebnisse aus				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.		X		
	• übernimmt Verantwortung für eigene Entscheidungen/Ergebnisse und entscheidet nachvollziehbar und zeitnah				
	• trifft Entscheidungen unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen				

3.2.5	Zeitmanagement ▶ Fähigkeit, Arbeitsergebnisse termingerecht zu erbringen		X		
	• legt Arbeitsergebnisse zu den vorgegebenen/vereinbarten Terminen vor, erkennt und meldet rechtzeitig Terminkonflikte				
	• bedient sich zur Verfügung stehender Organisationsinstrumente zur Zeiteinteilung und Überwachung				
3.2.6	Verhandlungsgeschick, Durchsetzungsvermögen ▶ Fähigkeit, den eigenen Standpunkt sachlich und konsequent zu vertreten und andere davon zu überzeugen		X		
	• vertritt sachlich, klar und konsequent den eigenen Standpunkt, überzeugt durch Argumente				
	• strukturiert das Gespräch, setzt sich ein Verhandlungsziel und sichert Ergebnisse				
<b>3.3</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.		X		
	• spricht deutlich und äußert sich adressatengerecht, hält Blickkontakt und ist zugewandt				
	• argumentiert ruhig und verständlich, gliedert klar, bleibt beim Thema				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.		X		
	• hält Vereinbarungen ein, öffnet Handlungsspielräume und begründet ggf. abweichende Entscheidungen transparent und sachlich				
	• erkennt frühzeitig Konflikte und strebt konstruktive Lösungen an, sucht nach Kompromissen/Konsens				

\*) 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 externen und internen Kunden zu begreifen.	X			
	• begreift die Arbeit als Dienstleistung/Service, geht auf die Bedürfnisse und Wünsche der Kundinnen und Kunden ein, nimmt deren Probleme ernst und begegnet diesen freundlich und aufgeschlossen				
	• informiert transparent und erläutert Entscheidungsgründe verständlich				
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.			X	
	• kennt und berücksichtigt Maßnahmen und Strategien, um bestehende Barrieren abzubauen				
	• zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und • Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt)				
	• wirkt aktiv darauf hin, bestehende (strukturelle) Barrieren abzubauen				

\*) 4 unabdingbar

3 sehr wichtig

2 wichtig

1 erforderlich

3.3.5	<p>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</p> <p>► umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</li> <li>2. die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</li> <li>3. insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</li> </ol>			X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• weiß um und berücksichtigt die Vielfalt der Lebenssituationen, Lebensstile und</li> <li>• Erfahrungen von Menschen mit Migrationsgeschichte</li> <li>• reflektiert die eigenen Denkmuster und Prägungen</li> <li>• pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang gegenüber Menschen mit</li> <li>• Migrationsgeschichte</li> </ul>				
3.3.6	<p>Teamfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, mit anderen zielorientiert und ggf. unterstützend zusammen zu arbeiten; Teamentscheidungen herbei zu führen und zu akzeptieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• akzeptiert Ideen, Ansichten und Vorgehensweisen sowie Entscheidungen von Teammitgliedern</li> <li>• verhält sich offen. kollegial und agiert transparent</li> </ul>	X			