



## Anforderungsprofil für Tarifbeschäftigte

Stand: Juli 2023

Ersteller/in: III C

(BearbeiterZ)

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Anforderungsprofils.

|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abteilung                                                                                             | Stellenzeichen:                                                                                                                                                                                                               |
| Abteilung III - Versorgung - Referat C - Kundencenter, Sonderfahrdienst, Versicherungsamt, Wertmarken | III C 2-1, III C 2-2, III C 2-3, III C 2-4, III C 2-5, III C 2-6, III C 2-7, III C 2-8, III C 2-9, III C 2-10, III C 3-2, III C 3-3, III C 3-4, III C 3-5, III C 3-6, III C 3-7, III C 3-8, III C 3-9, III C 3-10, III C 3-11 |
| Bewertung des Aufgabengebietes nach:                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |
| Entgeltgruppe 6 TV-L                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <b>Bürgerservice zum Schwerbehindertenrecht (inkl. Sonderfahrdienst und Taxikonto)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Information und Sachverhaltsaufklärung sowie Vorgangsbearbeitung von Bürgeranfragen aus dem Kundencenter und am Bürgertelefon 115 sowie SB-Ausweisfertigung</li><li>• Information und Sachverhaltsaufklärung sowie Vorgangsbearbeitung (mit Profiskal) von Wertmarken bzw. Beiblatt zum SB-Ausweis, zur Eigenbeteiligung bei der Nutzung des Sonderfahrdienstes und beim Taxikonto</li></ul> |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. Formale Anforderungen

- ☒ Abschluss als Verwaltungsfachangestellte/r
- ☒ Abschluss als Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation/Büromanagement
- ☐ Verwaltungsgrundlehrgang
- ☒ Verwaltungslehrgang I
- ☒ für das Aufgabengebiet entsprechende Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen aus vorherigen Verwaltungstätigkeiten. Das heißt, die einschlägigen Fachkenntnisse und Fertigkeiten der zuvor genannten Ausbildungsabschlüsse sollten resultierend aus früheren Tätigkeiten vorliegen und angewendet worden sein.

| 3. Leistungsmerkmale |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Gewichtungen * |   |   |   |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|
| 3.1. Fachkompetenzen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4              | 3 | 2 | 1 |
| 3.1.1                | <u>Sozialgesetzbuch (SGB) I - XII, Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG), Schwerbehindertenausweisverordnung (SchwbAwV), Verordnung über die Vorfahrt eines besonderen Fahrdienstes (in der jeweils gültigen Fassung)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt die für die Arbeitsinhalte wichtigen Schwerpunkte</li> <li>• berücksichtigt in der Arbeit aktuelle Veränderungen</li> <li>• erläutert bei Bedarf Inhalte</li> </ul>                   | X              |   |   |   |
| 3.1.2                | <u>Landeshaushaltsordnung (LHO), Gemeinsame Geschäftsordnung der Berliner Verwaltung - Allg. Teil (GGO I), Soziales Entschädigungsrecht (SER) und Nebengesetze, Landesgleichberechtigungsgesetz (LBGB)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt die für die Arbeitsinhalte wichtigen Schwerpunkte</li> <li>• berücksichtigt in der Arbeit aktuelle Veränderungen</li> <li>• erkennt rechtliche Zusammenhänge und ordnet Sachverhalte zu</li> </ul> |                |   | X |   |
| 3.1.3                | <u>IT-Kenntnisse (Standardsoftware: MS Word, Excel, Outlook)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wendet o.g. sicher an</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                |   | X |   |
| 3.1.4                | <u>IT-Kenntnisse (Fachverfahren: OSAVweb, SoFA, Profiskal, BASYS)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wendet o.g. sicher an</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | X              |   |   |   |

\*) 4 unabdingbar

3 sehr wichtig

2 wichtig

1 erforderlich

|            | <p>► Erläuterung der Begriffe</p> <p>• Raum für stellenbezogene Operationalisierungen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Gewichtungen |   |   |   |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4            | 3 | 2 | 1 |
| <b>3.2</b> | <b>Persönliche Kompetenzen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |   |   |   |
| 3.2.1      | <p><b>Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit</b></p> <p>► 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bleibt auch in Stresssituationen freundlich (Selbstkontrolle)</li> <li>• agiert strukturiert und zielorientiert (Stresstoleranz/ Resilienz)</li> <li>• stellt sich rasch auf neue Probleme ein und um</li> <li>• hinterfragt eigenes Wissen und Kenntnisse</li> <li>• wendet erworbenes Wissen in der Arbeit an</li> <li>• akzeptiert kurzfristig veränderte Aufgabenstellungen</li> <li>• passt ihre/seine Arbeitszeit bei Bedarf den dienstlichen Notwendigkeiten an</li> </ul> |              | X |   |   |
| 3.2.2      | <p><b>Organisationsfähigkeit</b></p> <p>► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• geht bei der Aufgabenerledigung schrittweise und zielgerichtet vor</li> <li>• unterscheidet und gewichtet nach Dringlichkeit und Wichtigkeit</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |   | X |   |
| 3.2.3      | <p><b>Ziel- und Ergebnisorientierung</b></p> <p>► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• konzentriert sich auf das Wesentliche</li> <li>• erkennt Zusammenhänge und nutzt sie</li> <li>• wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen und Alternativen ab</li> <li>• fördert die fachliche Zusammenarbeit</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |   | X |   |
| 3.2.4      | <p><b>Entscheidungsfähigkeit</b></p> <p>► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• entscheidet zeitnah, eindeutig und pragmatisch unter Beachtung der Folgewirkungen</li> <li>• kann Entscheidungen mit dem Wissen um Unsicherheit treffen und übernimmt Verantwortung dafür</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |   | X |   |

|       | ► Erläuterung der Begriffe<br>• Raum für stellenbezogene Operationalisierungen                                                                                                                                                                                                                                                                | Gewichtungen |   |   |   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4            | 3 | 2 | 1 |
| 3.2.5 | <b>Ausdrucksweise schriftlich</b><br>► Fähigkeit, schriftlich Gedanken und Sachverhalte sprachlich korrekt, strukturiert, übersichtlich, treffsicher und für den Adressaten verständlich darzulegen<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• schreibt inhaltlich verständlich</li> <li>• hebt Wesentliches hervor und grenzt ab</li> </ul> |              |   | X |   |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |   |  |  |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|
| <b>3.3</b> | <b>Sozialkompetenzen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |  |  |
| 3.3.1      | <b>Kommunikationsfähigkeit</b><br>► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• (re)agiert personenangemessen</li> <li>• (re)agiert situationsangemessen</li> <li>• hört zu</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | X |   |  |  |
| 3.3.2      | <b>Kooperationsfähigkeit</b><br>► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeitet konstruktiv, aufgeschlossen und vertrauensvoll mit anderen zusammen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   | X |  |  |
| 3.3.3      | <b>Dienstleistungsorientierung</b><br>► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• geht auf die Bedürfnisse der Kunden/Kundinnen ein, bewahrt dabei aber den nötigen inneren Abstand</li> <li>• begreift die Arbeit als Dienstleistung/Service für den/die Kunden/Kundin</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                            | X |   |  |  |
| 3.3.4      | <b>Diversity-Kompetenz</b><br>► 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.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfslagen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen</li> </ul> |   | X |  |  |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |  |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt)</li> <li>• wirkt aktiv darauf hin, bestehende (strukturelle) Barrieren abzubauen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |   |   |  |
| 3.3.5 | <b>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG</li> <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> <li>• weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z.B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann</li> <li>• 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</li> </ul> |   |   | X |  |
| 3.3.6 | <b>Informationsverhalten / Wissenstransfer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Fähigkeit, mit beliebigen Informationen selbstbestimmt, souverän, verantwortlich und zielgerichtet umzugehen und diese verantwortungsbewusst sowie effizient und effektiv zu verarbeiten und weiterzuleiten</li> <li>• gibt Informationen zielgerichtet und adressatengerecht weiter</li> <li>• gibt Informationen in verständlicher Form weiter</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   | X |   |  |
| 3.3.7 | <b>Integrität/Loyalität</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ist zuverlässig und verlässlich</li> <li>• bewahrt Vertraulichkeit</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | X |   |   |  |
| 3.3.8 | <b>Konfliktfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.</li> <li>• ist offen gegenüber sachlicher Kritik</li> <li>• sucht bei Konflikten nach Lösungen und tragfähigen Kompromissen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   | X |   |  |

#### 4 Beteiligung der Vertrauensperson der schwerbehinderten Menschen nach § 178 Abs. 2 SGB IX

16.8.23 V. G. G. G.  
Datum Name

#### Beteiligung der Frauenvertreterin nach § 17 Abs. 1 LGG

16.8.23 [Signature]  
Datum Name

#### Mitwirkung der Personalvertretung

Robert Weigelt 16.8.23

#### 5 Eröffnung

Eine Durchschrift / Kopie dieses Anforderungsprofils wurde mir am \_\_\_\_\_

von Herrn / Frau \_\_\_\_\_ ausgehändigt.

Herr / Frau \_\_\_\_\_ hat mir das AP erläutert.

| Ort, Datum           | Unterschrift des Stelleninhabers/ der Stelleninhaberin |
|----------------------|--------------------------------------------------------|
| <br><br><br><br><br> | <br><br><br><br><br>                                   |

