



Anforderungsprofil

Stand: 21. Oktober 2022

Ersteller/in: Frau Bohm

(BearbeiterZ): BÜD P

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Dienststelle

Bezirksamt Lichtenberg von Berlin

Geschäftsbereich Soziales, Arbeit, Gesundheit und Bürgerdienste

Amt für Bürgerdienste

Sachbearbeitung - Informationstresen eines Bürgeramtes

1.

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

Wegweisende allgemeine Beratung (persönlich und telefonisch)

- klärt Zuständigkeiten auf Bezirks-, Landes- und Bundesebene,
- informiert über Standorte und Leistungsangebote von Einrichtungen der Bezirksamter, des Landes Berlin, anderer Behörden (Versorgungsamt, Deutsche Rentenversicherung, LABO usw.), freie Träger und anderer Einrichtungen, u.a. mit Unterstützung durch das Intranet

Ausgabe, Entgegennahme und Weiterleitung von Anträgen,

- prüft ggf. die eingereichten Unterlagen auf Vollständigkeit,
- prüft die Zuständigkeit,
- vermittelt an den/die zuständigen Sachbearbeiter/in oder die entsprechende Behörde,
- leitet Anträge, u.a. Post an die zuständigen Ämter und Behörden weiter

Terminvermittlung innerhalb der Bürgerämter und anderer Fachbereiche des Bezirksamtes

- Steuerung des Publikumsverkehrs

Betreuung der Self-Service-Terminals

Betreuung der Infothek

Bestellung und Auslage von verschiedenen Informationsschriften geordnet nach Themenbereichen,

- aktualisiert ständig Informationsmaterial für Bürger/innen,

Mitarbeit im Bezirkswahlamt

Führungsebene (lt. Rdschr. SenFin IV Nr. 27/20019): Wählen Sie ein Element aus.

Unterstellte Mitarbeitende:

Stellenzeichen:

BÜD ...



	Bewertung des Aufgabengebietes: E5
Text GVPL:	<p>Wegweisende allgemeine Beratung, Klärung von Zuständigkeiten; Ausgabe, Entgegennahme und Weiterleitung von Anträgen; Weiterleitung von Bürgerpost an die zuständigen Ämter und Behörden; Terminvermittlung innerhalb der Bürgerämter und zu anderen Fachbereichen der Bezirksverwaltung; Bestandspflege von Informationsschriften unterschiedlichster Themenbereiche; Betreuung der Infotheke; Mitarbeit im Bezirkswahlamt; im Rahmen der tariflich festgelegten wöchentlichen Arbeitszeit erfolgt der Einsatz an 5 Wochentagen und bei Bedarf an bis zu 6 Wochentagen; Bildschirmarbeitsplatz, Dienstsiegelführerin</p>

2.	Formale Anforderungen
	<p><input type="checkbox"/> Beamtinnen/Beamte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das zweite Einstiegsamt der Laufbahngruppe 1 in der Laufbahnfachrichtung ‚allgemeiner Verwaltungsdienst‘ <p><input checked="" type="checkbox"/> Tarifbeschäftigte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossene Berufsausbildung/Ausbildung als Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement oder <input checked="" type="checkbox"/> sonstige Beschäftigte, die über nachgewiesene gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen im beschriebenen Aufgabenfeld verfügen
	<p>Für beide Beschäftigtengruppen gilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Erfahrungen im Umgang mit Publikum, hohe Dienstleistungsorientierung

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 allen relevanten Rechtsgebieten der Bürgerämter • kennt die zutreffenden Grundlagen und Regelungen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	•	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	Allgemeine Kenntnisse im Datenschutzrecht • kennt die zutreffenden Grundlagen und Regelungen des Datenschutzrechts (z.B. Berliner Datenschutzgesetz, Bundesdatenschutzgesetz, EU-Datenschutzgrundverordnung) • wendet die Kenntnisse fall-/vorgangsbezogen an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	Allgemeine IT-Anwenderkenntnisse • kennt die Grundfunktionen der Standardsoftware (z.B. MS Office, VOIS) und wendet sie sicher an • geht mit anderen vorhandenen technischen Hilfsmitteln sicher um • bedient und benutzt die eingesetzten Fachverfahren sicher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 • identifiziert sich mit der Arbeit, arbeitet engagiert und mit Freude • stellt sich schnell auf neue bzw. veränderte Aufgaben, Situationen, Anforderungen, Methoden und Bedingungen ein	<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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • arbeitet zügig, hält Termine und Absprachen / Vorgaben ein • ist in der Lage, vorausschauend und realistisch zu planen, zu denken und die entsprechenden Maßnahmen zu treffen • Überblickt Gesamtzusammenhänge und stimmt unterschiedliche Arbeitsabläufe / eigene Aktivitäten aufeinander ab 				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • koordiniert und strukturiert Arbeitsprozesse ergebnis- und zielorientiert • setzt sich realistische Ziele / entwickelt Schwerpunkte • entwickelt neue Ideen zur Geschäftsprozessoptimierung 				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • trifft klare und rechtzeitige Entscheidungen mit sachlicher Begründung und übernimmt Verantwortung dafür • überblickt Gesamtzusammenhänge und berücksichtigt Folgewirkungen • setzt Prioritäten im Entscheidungsprozess 				
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	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • ist in der Lage, situations- und personenbezogen zu argumentieren • hört aufmerksam zu, lässt andere ausreden • bereitet Informationen transparent, ziel- und adressatenorientiert auf und stellt notwendige Kommunikationswege sicher 				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragbare Lösungen anzustreben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • spricht Konflikte offen und sachlich an • trägt zu einer von gegenseitigem Vertrauen, Wertschätzung und Offenheit geprägten positiven Arbeitsatmosphäre bei • agiert respektvoll und hilfsbereit in der Zusammenarbeit mit anderen 				



3.3.3	<p>Dienstleistungsorientierung</p> <p>► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • versteht sich als Dienstleister:in für den internen und externen Kunden • berät Kundinnen und Kunden bedarfsgerecht • verhält sich im Kundenkontakt freundlich und aufgeschlossen 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.4	<p>Diversity-Kompetenz</p> <p>► 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • wendet Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechender Fördergesetze an (AGG, LADG, VV Inklusion behinderter Menschen, PartMigG, LGG, LGBG, UntSexldGIG etc.) • ist fähig zum Perspektivwechsel • erkennt Vielfalt von Menschen als Ressource und lässt diese Erkenntnis in das eigene Verhalten einfließen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.5	<p>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</p> <p>► 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • berücksichtigt die Belange der Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus • ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung • ist in der Lage, Probleme und Konflikte zu erkennen und zu lösen, die sich aus kulturellen Unterschieden und Herkunftsn ergeben 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>