

Anforderungsprofil	Stand: <input type="text" value="Mai 2024"/> Ersteller/in: <input type="text" value="Jug 5000"/>
---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Stellentitel / Funktion: Anwendungssystembetreuung und Sachbearbeitung Widersprüche/ Beschwerden
Dienststelle: Bezirksamt Pankow von Berlin <input type="text" value="Abteilung Jugend und Familie"/> <input type="text" value="Jugendamt"/> Fachdienst Kindertagesbetreuung

1	Beschreibung des Aufgabengebiets <ul style="list-style-type: none">• Anwendungssystembetreuung<ul style="list-style-type: none">○ Mitarbeit bei der Einführung und Umsetzung der digitalisierten Verwaltung im Fachdienst<ul style="list-style-type: none">▪ Mitarbeit bei der Hardwareausstattung des Fachdienstes, Schnittstelle zur Serviceeinheit Innere Dienste/ IT-Stelle▪ Schnittstelle zu anderen mit der Digitalisierung beauftragten Stellen innerhalb des Bezirks und des Landes Berlin○ Betreuung des Fachverfahrens ISBJ K.i.t.a.<ul style="list-style-type: none">▪ Benutzerverwaltung, auch für andere Mitarbeitende des Bezirksamtes mit Zugriff auf ISBJ Kita▪ Softwaretests und Durchführung von Updates▪ Erstellung und Pflege von Parameterdateien und Pflege der Datenbank▪ Erstellung statistischer Auswertungen nach vorgegebenen Kriterien, Schnittstelle zur Jugendhilfeplanung▪ Übertragung von Daten aus ISBJ K.i.t.a. an AHW ProFiskal einschließlich Fehlerklärung, Schnittstelle zu FinASB▪ Teilnahme an landesweiten Workshops, Arbeitsgruppen und Beratungen▪ Mitarbeit bei der Erstellung von Serienbriefen, Schnittstelle zum ITDZ/ OMK
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none">○ Anleitung der Mitarbeitenden des Fachdienstes<ul style="list-style-type: none">▪ Einweisung in das Fachverfahren ISBJ K.i.t.a. und Problemlösungen▪ Multiplikator:in und Unterstützer:in für die Kolleg:innen des Fachdienstes in Fragen der Digitalisierung und insb. zur Digitalen Akte▪ Durchführung von Schulungen▪ Unterstützung und Hilfestellung bei Anwendungsproblemen (z.B. in MS Office, Groupwise, ProFiskal)○ Mitarbeit bei der Öffentlichkeitsarbeit<ul style="list-style-type: none">▪ Mitarbeit an der Internetpräsenz des Fachdienstes und regelmäßige Aktualisierungen der Internetpräsenz▪ Mitarbeit bei der Entwicklung und technische Umsetzung der Erstellung von Informationsmaterialien des Fachdienstes (z.B. Flyer, Handlungsleitfäden)▪ Mitarbeit an der Berliner Dienstleistungsdatenbank im Rahmen der hierfür durch den Fachdienst zu erfüllenden Aufgaben nach zentralen Vorgaben○ Unterstützung bei der Organisation des Fachdienstes<ul style="list-style-type: none">▪ An- und Abmeldungen von Benutzerkennungen für Mitarbeitende des Fachdienstes, Schnittstelle zur IT-Stelle und anderen Bereichen des Jugendamtes▪ Verantwortliche Steuerung des Zeitmanagementsystems (ZMS) für den Fachdienst▪ Eigenverantwortliche Klärung von Störfällen in Zusammenarbeit mit IT-Stelle, ITDZ und ISBJ-Helpdesk▪ Erstellung und Überarbeitung interner Formulare nach Vorgaben▪ Verwaltung des zentralen Laufwerkes des Fachdienstes▪ Schnittstelle zum Bürgertelefon 115 und Familienbüro Pankow▪ Mitarbeit in Fragen des Datenschutzes▪ Allgemeine Aufgaben der Anwendungssystembetreuung in Zusammenarbeit mit anderen Serviceeinheiten und Stellen● Sachbearbeitung Widersprüche und Beschwerden<ul style="list-style-type: none">○ umfassende Beratung der Personensorgeberechtigten zu Antragstellung und Kostenbeteiligung○ Bearbeitung der im Fachdienst eingehenden Widersprüche, Erstellung entscheidungsreifer Verfügungen für BzStRin JugFam○ Bearbeitung von Beschwerden, Erstellung von Antwortentwürfen sowie Stellungnahmen○ Führung von Statistiken zu Widersprüchen und Beschwerden○ Abstimmung mit dem Rechtsamt, Begleitung anhängiger Klageverfahren○ Rechtliche Beratung für den Fachdienst in schwierigen Einzelfällen sowie Klärungen bei unklarer Rechtslage, Schnittstelle zum Rechtsamt <p>Hervorzuhebende Sonderaufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none">● Sonderaufgaben nach Bedarf
	<p>Bewertung:</p> <p>Entgeltgruppe E 9b, Teil I, Anl. A Besoldungsgruppe (Bewertungsvermutung)</p>

2	<p>Formale Anforderungen</p> <p><u>Bei Tarifbeschäftigten (m/w/d):</u></p> <p>Erfolgreich abgeschlossenes Hochschulstudium (Bachelor oder FH-Diplom), bevorzugt in den Fachrichtungen Öffentliche Verwaltungswirtschaft, Public Management oder Abschluss des Verwaltungslehrganges II oder vergleichbare Abschlüsse (z. B. Verwaltungsfachangestellte*r)</p> <p>bzw. gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen</p>
----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gewichtungen
entfallen hier

3.	Leistungsmerkmale	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.1	Fachkompetenzen				
3.1.1	<p>Allgemeine Rechts- und Verwaltungskennnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • BGB • Datenschutz (EU DSGVO, BDSG, BlnDSG) • Sozialrecht (SGB I, II, VIII, IX, X, XII) , AV Zust Jug, AV Zust Soz, AV BuT • Haushaltsrecht (LHO, AV LHO) • Verwaltungsrecht VwVfG, VwGO • Weitere: EStG, GGO I, AZG 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	<p>Besondere Rechtskenntnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • KitaG, KitaFöG, VO KitaFöG, SchulG, SchüFöVO, TKBG, AV KTPF 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	<p>Anwendungsbereite IT-Kenntnisse und Kenntnisse zur Digitalisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • MS Office, Groupwise • ISBJ K.i.t.a. • Imperia • ProFiskal/ MACH Software 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	<p>Kenntnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markenhandbuch Berlin • Berliner IT-Strategie, Digitale Akte Land Berlin • IT-Sicherheit 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	<p>Übrige Kenntnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • ZMS, NetAlarm • OLMERA • Auskunftsverfahren der Deutschen Rentenversicherung 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit ► <i>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</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• erkennt eigenen Fortbildungsbedarf und hält Wissen auf dem neusten Stand				
	• weist Entwicklungsbereitschaft und hohe Selbstmotivation auf				
	• stellt sich Problem- und Handlungssituationen mit offenem Ausgang bewusst und gern				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• richtet die Arbeitsorganisation auf die zu erreichenden Ziele aus				
	• stellt notwendige Informations- und Kommunikationswege sicher				
	• legt Arbeitsergebnisse zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► <i>Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• überprüft und korrigiert Ziele anhand neuer Erkenntnisse				
	• wägt Wirkungen von Maßnahmen ab				
	• konzentriert sich auf das Wesentliche/behält das Ziel im Auge				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• ermittelt die für die Entscheidung notwendigen Informationen				
	• erkennt Schnittstellen und Einflussfaktoren				
	• entscheidet gewissenhaft nach Rechtslage, insbesondere bei Ermessensspielräumen				
3.2.5	Belastbarkeit ► <i>Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen überlegt zu agieren .</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• bewältigt wechselnde Arbeitsinhalte und -situationen				
	• reagiert überlegt und arbeitet auch unter Belastung präzise und effizient				
	• kann mit der Situation in einem konfliktbelasteten Umfeld umgehen				

3.2.6	Selbständigkeit ► <i>Die Fähigkeit, unabhängig von Beziehungsaspekten im Sinne der Sache und des Auftrags in eigener Regie zu handeln.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• arbeitet mit wenig Anleitungsaufwand				
	• achtet auf die Erledigung der vorgegebenen Arbeitsmenge				
	• setzt Schwerpunkte				
3.2.7	Strukturiertes Handeln/ Analytisches Denkvermögen ► <i>Fähigkeit, komplexe Sachverhalte/ Systeme zu erfassen und in logischen, geordneten und zielorientierten Gesamtzusammenhängen zu verarbeiten.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• plant und durchdenkt komplexe Sachverhalte ganzheitlich und vorausschauend				
	• behält den Überblick				
	• erkennt Zusammenhänge, Wechselwirkungen und Folgen				
3.2.8	Urteilsvermögen / Problemlösefähigkeit ► <i>Fähigkeit, die bestimmenden Faktoren eines Problems/ Situation zu analysieren und zu erkennen, abzuwägen, daraus die richtigen Schlüsse zu ziehen und das gefundene Urteil umfassend begründen zu können.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• lässt sich durch die Praxis belehren und steigert damit fortlaufend die eigene Urteilsfähigkeit				
	• berücksichtigt verschiedene Gesichtspunkte				
	• durchdenkt Probleme eigenständig und folgerichtig				
3.3	Sozialkompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• tauscht Informationen auf sachlicher Ebene zeitnah, aktuell, umfassend, gezielt und verständlich aus				
	• hört aktiv zu, lässt andere ausreden und reflektiert das Gesagte				
	• zeigt kontinuierliche Gesprächsbereitschaft				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• arbeitet partnerschaftlich fach- und/oder aufgabenübergreifend unabhängig von der Hierarchieebene				
	• berät sich, zieht Expertenwissen hinzu				
	• verhält sich kollegial und hilfsbereit				

3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► <i>Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für die externe und interne Kundschaft zu begreifen</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• versteht sich als Dienstleister:in				
	• prüft, hinterfragt Anliegen der Kunden/Kundinnen (Fragen, Hinweise, Beschwerden)				
	• richtet die Leistungserbringung an den Leistungsempfängern/innen aus (im Rahmen des gesetzlichen Auftrags und der gebotenen Wirtschaftlichkeit)				
3.3.4	Diversity-Kompetenz ► ► <i>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</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• begegnet verschiedenen Verhaltensweisen, Denkmustern, Werten und Normen respektvoll und agiert mit Einfühlungsvermögen				
	• reflektiert die eigenen und kulturell geprägten Wahrnehmungs- und Bewertungs-stereotype				
	• identifiziert Unterschiede und Ungleichbehandlungen und wirkt aktiv auf Chancengleichheit hin				
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ► <i>Fähigkeit, gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1. <i>bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</i>				
	2. <i>die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</i>				
	3. <i>insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</i>				
	• berücksichtigt im Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen, dass deren spezifische Wahrnehmung, das Denken, Fühlen und Handeln anders sein kann				
	• reflektiert das eigene und das fremde Verhalten und leitet daraus Verbesserungen für den Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen ab				
	• begegnet Menschen aus anderen Kulturen offen und wertschätzend und stellt sich auf deren Lebenslagen ein				

3.3.6	Verhandlungs- und Argumentationsgeschick	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	► <i>Fähigkeit, Fakten und Ziele mit überzeugenden Argumenten unter Berücksichtigung verschiedener Interessen sachlich und selbstbewusst zu vertreten.</i>				
	• nimmt Argumente und Ideen auf und formuliert eigene Standpunkte				
	• überzeugt durch Sachargumente				
• kann Gesprächssituationen gut einschätzen					