

<b>Anforderungsprofil</b>	Stand: 11/2024 Ersteller/in: BüDi
---------------------------	--------------------------------------

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Anforderungsprofils.

<u>Dienststelle:</u>  Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf von Berlin Abt. Bürgerdienste und Soziales  Amt für Bürgerdienste - FB Bürgeramt	<u>Bewertung:</u>  BesGr.: A 10  EGr.: EG 9b Fgr. 1 Teil I der Anlage A zum TV-L
---	--

<b>1.</b>	<p><b>Beschreibung des Arbeitsgebietes: (ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)</b></p> <p>Hauptsachbearbeitung mit Leitungsassistenz im Bürgeramt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stellvertretende Standortleitung</li> <li>- Klärung schwieriger, für die Sachbearbeitung nicht eigenständig lösbarer Einzelfälle sowie Beschwerdeinstanz in der Funktion als Ebene zwischen Sachbearbeitung und Leitung</li> <li>- Bearbeitung gesperrter Datensätze (Auskunftssperren), die nicht durch die Sachbearbeitung zugänglich sind</li> <li>- stellvertretende Zahlstellenleitung</li> <li>- Bearbeitung der eingehenden Poststücke und Second-Level für das Behördentelefon 115</li> <li>- Assistenz der Leitung z.B. bei der Überwachung der Beständige an nachweispflichtigen Dokumenten, deren ordnungsgemäßen Verwahrung und Ausgabe am Standort, Erstellen von Statistiken, fachliche Anleitung der Mitarbeitenden und allgemeine Organisation des Dienstbetriebes</li> <li>- Bestellung von Ausweisen und Pässen bei der Bundesdruckerei</li> <li>- Bearbeitung von Auskunftssperren, schwierigen Einzelfällen und Beschwerden</li> <li>- Krisenmanagement bei Störungen</li> </ul>
-----------	--

\*) 4 unabdingbar      3 sehr wichtig      2 wichtig      1 erforderlich

<b>2.</b>	<b>Formale Anforderungen</b> Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das erste Einstiegsmittel der Laufbahngruppe 2 der Laufbahnfachrichtung Allgemeiner Verwaltungsdienst (ehemals gehobener nichttechnischer Dienst der allgemeinen Verwaltung) oder erfolgreicher Abschluss des Verwaltungslehrgangs II oder abgeschlossene Ausbildung als Kauffrau/-mann für Büromanagement (bzw. Ausbildungsabschluss als Fachangestellte/r für Bürokommunikation bzw. Kauffrau/-mann für Bürokommunikation) oder als Rechtsanwalts- und/oder Notarfachangestellte/r und jeweils mindestens dreijährige Verwaltungstätigkeit im öffentlichen Dienst nach Abschluss der Ausbildung
-----------	---

Gewichtungen entfallen hier

<b>3. Leistungsmerkmale</b>	<b>Gewichtungen *</b>			
<b>3.1. Fachkompetenzen</b>	4	3	2	1
Kenntnisse im Personalrecht/-management			<input checked="" type="checkbox"/>	
Anwendung der Standardsoftware (Word, Excel) sowie der einschlägigen Fachsoftware (VOIS, ZMS, Hess)		<input checked="" type="checkbox"/>		
Kenntnisse über Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung			<input checked="" type="checkbox"/>	
Erfahrungen im Pass- und Ausweisrecht, Melderecht, Recht der Fahrerlaubnisse, der Kraftfahrzeugzulassung, des Bestattungswesens, im Ordnungswidrigkeitenrecht, in Ausländerangelegenheiten sowie des Bundes- und Gewerbezentralregisters, Datenschutzbestimmungen und Sozialleistungsrecht, Verwaltungsverfahrenrecht		<input checked="" type="checkbox"/>		

		<b>Gewichtungen</b>			
		4	3	2	1
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kompetenzen</b>				
3.2.1	<b>Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit</b> <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>• hält eigenes Wissen auf dem neuesten Stand</li> <li>• gibt eigene Fehler zu und bemüht sich um Verbesserung</li> <li>• überträgt Kompetenzen und praktische Erfahrungen aus anderen Kontexten</li> <li>• sucht nach Rückkopplung anderer, wertet sie aus und ändert ggf. das eigene Verhalten</li> <li>• erkennt eigene Fortbildungsbedarfe und nimmt aktiv an Fortbildungen teil</li> </ul>		<input checked="" type="checkbox"/>		

\*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich

		Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.2.2	<p>Organisationsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren</p>			☒	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• plant frühzeitig und realistisch</li> <li>• kann Aufgaben in Arbeitsschritte einteilen und auf die zur Verfügung stehende Zeit verteilen</li> <li>• legt Arbeitsergebnisse zu den vorgegebenen/vereinbarten Terminen bzw. zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor</li> <li>• bedient sich zur Verfügung stehender Organisationsinstrumente (Wiedervorlagenmappe, Terminplaner) zur Zeiteinteilung und Überwachung</li> <li>• setzt kurzfristige Prioritäten, handhabt diese flexibel</li> <li>• delegiert, wenn nötig Aufgaben, um zeitliche Freiräume zu schaffen/zu halten</li> <li>• erkennt und meldet rechtzeitig Terminkonflikte</li> </ul>				
3.2.3	<p>Belastbarkeit</p> <p>► Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen überlegt zu agieren</p>	☒			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeitet konstant</li> <li>• arbeitet termingerecht und setzt Prioritäten</li> <li>• akzeptiert kurzfristige Veränderungen</li> <li>• bewältigt bei gleichbleibend guter Qualität große Arbeitsmengen</li> <li>• hält ein gleichbleibendes Leistungsniveau auch unter Druck (hohe Stresstoleranz)</li> <li>• ist sehr flexibel bei der Arbeitszeitgestaltung</li> </ul>				
3.2.4	<p>Wirtschaftliches Handeln</p> <p>► Fähigkeit, mit Arbeitskraft- und mitteln sowie Kosten und Zeit ökonomisch umzugehen.</p>		☒		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• organisiert und bearbeitet vorausschauend Aufgaben nach Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten/Soll-Ist-Analyse</li> <li>• wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen und Alternativen ab</li> <li>• handelt wirtschaftlich und effizient bezogen auf Zeit- und Arbeits-abläufe =&gt; komplexe Antragsbearbeitung</li> </ul>				
3.2.5	<p>Selbstständigkeit und Engagement</p> <p>► Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen</p>		☒		

\*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich

		Gewichtungen			
		4	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzt die erforderlichen Schwerpunkte</li> <li>• ist bereit, zielorientiert zu handeln</li> <li>• übernimmt Verantwortung für das Ergebnis</li> <li>• informiert sich selbstständig und gestaltet eigene Interessensfelder</li> <li>• erledigt und löst Aufgaben und Fragestellungen in Eigeninitiative</li> <li>• gibt Informationen unaufgefordert weiter</li> <li>• beteiligt notwendige Stellen</li> <li>• beschafft sich selbstständig alle notwendigen und verfügbaren Informationen für Entscheidungen</li> </ul>				
<b>3.3</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>				
3.3.1	<b>Kommunikationsfähigkeit</b> ▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen		☒		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hält Blickkontakt</li> <li>• zeigt Interesse, bringt sich zum Thema ein</li> <li>• ist körperlich zugewandt</li> <li>• setzt Mimik und Gestik ein</li> <li>• setzt sich auch mit unbequemen Themen auseinander</li> <li>• bleibt ruhig, gelassen und beherrscht</li> <li>• verbale Aussagen stimmen mit nonverbalem Verhalten überein (Gestik)</li> <li>• kann anderen aktiv zuhören, ohne zu unterbrechen</li> <li>• nimmt Rückmeldungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über eigenes Führungsverhalten an (Führungsfeedback, Feedback-gespräche)</li> <li>• redet in der ersten Person anstatt von „man“ oder „wir“</li> </ul>				
3.3.2	<b>Konfliktfähigkeit</b> ▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben		☒		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lässt Kritik anderer zu mit der Bereitschaft, sich damit auseinander zu setzen und sie auszuwerten</li> <li>• trägt Kritik sachlich vor (zeitnah, verhaltensnah, konkret)</li> <li>• sucht bei Konflikten nach Kompromissen/Konsens</li> <li>• erkennt, wo und wodurch Konflikte entstehen und strebt Lösungen an</li> </ul>				
3.3.3	<b>Kooperationsfähigkeit</b> ▶ Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten		☒		

\*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich

		Gewichtungen			
		4	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeitet konstruktiv und vertrauensvoll mit anderen zusammen</li> <li>• macht Entscheidungen transparent, erklärt und begründet sie</li> <li>• verhält sich kollegial und hilfsbereit</li> <li>• akzeptiert Ideen und Ansichten der Kolleginnen und Kollegen</li> <li>• akzeptiert und trägt Team-/Gruppenentscheidungen mit</li> <li>• hält Vereinbarungen ein und begründet ggf. abweichende Entscheidungen</li> </ul>				
3.3.4	<b>Verhandlungs- und Argumentationsgeschick</b> ► Fähigkeit, Fakten und Ziele mit überzeugenden Argumenten unter Berücksichtigung verschiedener Interessen sachlich und selbstbewusst zu vertreten		☒		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Gesprächssituationen gut einschätzen</li> <li>• sucht Lösungen/Alternativen, die beiden Seiten dienen</li> <li>• bezieht Ziele und Interessen der Verhandlungspartner/innen mit ein</li> <li>• verhält sich einfühlsam, geduldig und ausgleichend</li> <li>• lässt Nachfragen angemessenen Spielraum</li> <li>• erfragt Ideen der Gesprächspartner/innen</li> <li>• strukturiert das Gespräch führt kontrollierten Dialog</li> <li>• überzeugt durch Sachargumente</li> </ul>				
<b>3.4</b>	<b>Kunden- und adressaten- (anwender-) orientiertes Verhalten</b>				
3.4.1	<b>Dienstleistungsorientierung</b> ► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen.		☒		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verhält sich Kundinnen und Kunden gegenüber freundlich und aufgeschlossen</li> <li>• geht auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden ein =&gt; lässt Kundinnen und Kunden ausreden =&gt; nimmt Probleme ernst =&gt; informiert und gibt Auskünfte</li> <li>• begreift die Arbeit als Dienstleistung/Service</li> <li>• richtet die Arbeit systematisch nach Kundenwünschen aus</li> </ul>				
3.4.2	<b>Diversity-Kompetenz</b> ► 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			☒	

\*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich

		Gewichtungen			
		4	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennt menschliche Unterschiede als gesellschaftliches Potential an und fördert sie</li> <li>• kommuniziert und handelt vorurteilsfrei</li> <li>• vermeidet Generalisierungen und Stereotype</li> <li>• versteht und respektiert andere Verhaltensweisen und Denkmuster</li> </ul>				
3.4.3	<p><b>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</b></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 teilhabebehemmenden 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>			☒	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• agiert in interkulturellen Begegnungen offen, beweglich und mit Einfühlungsvermögen; ist in der Lage, interkulturelle Aspekte selbstständig identifizieren zu können</li> <li>• erkennt rechtzeitig, wodurch interkulturelle Konflikte entstehen können und entwickelt Lösungsansätze, soweit dies im Rahmen des Aufgabengebietes erforderlich ist</li> <li>• kennt Normen und Werte von größeren Migrantengruppen des Bezirks und berücksichtigt diese bei der Problemlösung</li> <li>• behandelt Kunden /Kundinnen und Bürger/innen unabhängig von deren ethnischer Herkunft, sexueller Identität, Religion, Behinderung und Geschlecht gleichermaßen höflich und freundlich</li> </ul>				

\*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich