

# ANFORDERUNGSPROFIL



Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

AV BAVD

**Anlage 2**

Stand: 09/2024

erstellt von: Fr. Eiserbeck

Stellenzeichen: Ord ZD Fin

Stelleninhaber/-in:

<b>Stellentitel/Funktion:</b> Mitarbeiter/-in im Bürgerservice des Ordnungsamtes
<b>Dienststelle:</b> Bezirksamt Spandau von Berlin Abteilung Ordnungsamt - Ordnungsamt - Bürgerservice

<b>1</b>	<b>Beschreibung des Arbeitsgebietes</b> (ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)
----------	---

- Publikumsverkehr:  
Qualifizierte Auskunftserteilung, Ausgabe und Entgegennahme von Anträgen sowie Aufnahme der Anliegen von Bürgern/-innen, Terminvergabe
- Anliegenmanagement:  
Bürgerhinweise (Bürgertelefon einschließlich AB, Fax, E-Mail, online-Portal): Erfassung der Anliegen in der Datenbank, Erstellen von Aufträgen auf Grund der Anliegen, Vorarbeiten und Klärung von Zuständigkeiten zur Auftrags erledigung, Bearbeitung der Anliegen oder Abgabe an zuständige Stelle, Verwaltung der Rückläufe (Registratur)
- Fertigung von Abfallbeseitigungsaufträgen an die BSR bei Müllablagerungen auf öffentlichem Straßenland
- Erteilung von gebührenfreien und gebührenpflichtigen Auskünften aus der Gewerbedatenbank Migewa an Privatpersonen, Gewerbetreibende und Behörden, Schlusszeichnung
- Mitarbeit im Beschwerdemanagement
- Führen von schriftlichen und elektronischen Telefon- und Kontaktlisten
- Anwendung umfänglicher Bürokommunikationsmittel und IT-Verfahren: Telefon/Headset, E-Mail, Fax, AMS (Anliegenmanagementsystem), Kfz-Halterabfragen, Olmera (Melderegister), Geobasisdaten (Liegenschaftskataster), ZMS (Zeitmanagementsystem), Migewa (Gewerbedatenbank)

<b>Bewertung</b>	
Entgeltgruppe: E6 TV-L	Besoldungsgruppe:
Gutachten vom: 13.08.2014	

<b>2</b>	<b>Formale Anforderungen</b>	Gewichtungen entfallen hier
----------	------------------------------	-----------------------------

Für Tarifbeschäftigte (m/w/d):

Berufsausbildung im Bereich Verwaltung/Büro (z.B. Verwaltungsfachangestellte/-r, Kaufmann/-frau für Bürokommunikation)

**oder** Verwaltungslehrgang I

**oder** mehrjährige Aufgabenwahrnehmung, in der vergleichbare Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen erworben wurden

<b>3.</b>	<b>Leistungsmerkmale</b>	<b>Gewichtungen*</b>			
		4	3	2	1
<b>3.1</b>	<b>Fachkompetenzen</b>				
3.1.1	Kenntnisse der Verwaltung und Kenntnisse im Verwaltungshandeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Kenntnisse im allgemeinen Verwaltungsrecht und im Ordnungswidrigkeitenrecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	Kenntnisse (in der Breite) in den einschlägigen Rechtsvorschriften (GrünanlG, LImSchG, StVO, KrWG, Nichtraucherschutzgesetz, Jugendschutzgesetz, Arbeitszeitgesetz, Gewerbeordnung u.a.)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	Kenntnisse in den begleitenden Rechtsvorschriften (Ordnungswidrigkeitengesetz, Strafprozessordnung, Verwaltungsvollstreckungsgesetz, Ordnungsdienstverordnung u.a.)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	Kenntnisse in übergeordneten und fachübergreifenden Rechtsvorschriften (Grundgesetz, LHO, Verwaltungsgebührenordnung u.ä.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	Kenntnisse in allgemeinen IT-Anwendungen (Standardanwendungen MS-Office, E-Mail, Internet/Intranet) und in der Anwendung von Bürokommunikationsmitteln	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	Fachbezogene IT-Kenntnisse (Beschwerdedatenbank/AMS, Gewerbedatenbank Migewa, Melderegister Olmera, Fahrzeughalterregister, Geobasisdaten)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.8	Kenntnisse über Aufbau- und Ablaufstrukturen und Zuständigkeiten in der Bezirks- und Landesverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.9	Kenntnisse der verwaltungsspezifischen Bearbeitungsstandards (GGO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.2.1	<b>Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ 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 Belastungsspitzen				
	• nimmt große Informationsmengen in kurzer Zeit auf und verarbeitet sie				
	• bleibt auch unter wechselnden Arbeitsinhalten und -situationen belastbar				
	• behält in Stresssituationen den Überblick				
	• stellt sich schnell auf veränderte Aufgaben, Anforderungen und Bedingungen an				
	• erkennt eigenen Fortbildungsbedarf und bildet sich kontinuierlich fort				
3.2.2	<b>Organisationsfähigkeit</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren				
	• organisiert den eigenen Arbeitsplatz ordentlich, strukturiert und effizient				
	• teilt die Arbeitszeit effektiv ein				
	• erkennt Vernetzungen und Zusammenhänge und zieht die erforderlichen Schlüsse (z.B. bei unterschiedlichen Terminen)				
• strukturiert Arbeitsabläufe, setzt dabei Ziele und Prioritäten					
3.2.3	<b>Ziel- und Ergebnisorientierung</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen				
	• gestaltet Aufwand und Nutzen von Aktivitäten in angemessenem Verhältnis				
• setzt Ressourcen (Zeit, Arbeitsmittel, Personal, Geld) ökonomisch ein					
3.2.4	<b>Entscheidungsfähigkeit</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen				
	• übernimmt Verantwortung für eigene Entscheidungen und kann diese mit Fakten begründen				
	• bezieht alle zur Verfügung stehenden Informationen in die Entscheidungsvorbereitung ein				
• revidiert/modifiziert Entscheidungen vor dem Hintergrund neuer Erkenntnisse					
3.2.5	<b>Selbständigkeit</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.				
	• übernimmt Verantwortung für das eigene Handeln				
	• sucht nach Möglichkeiten, die Arbeitsergebnisse zu verbessern				
	• beschafft die für die Aufgabenerledigung notwendigen Informationen und Mittel				
• nutzt vorgegebenen Ermessensspielraum					
3.2.6	<b>Kreativität</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, neue Lösungswege unter Einsatz, Flexibilität und Einfallsreichtum in Denken u. Handeln zu finden.				
	• entwickelt eigene kreative Ideen und Vorschläge, auch außerhalb der Vorgaben				
• fördert den Einsatz moderner Technologien und IT-Verfahren					

3.3	Sozialkompetenzen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.3.1	<b>Kommunikationsfähigkeit</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen				
	• argumentiert überzeugend und verständlich				
	• formuliert Sachverhalte übersichtlich und eindeutig				
	• hört aktiv zu, lässt aussprechen und fragt nach				
	• tritt sicher und höflich auf				
	• argumentiert schriftlich und mündlich verständlich und überzeugend				
3.3.2	<b>Kooperationsfähigkeit</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben				
	• reagiert auf Widerstand sachlich und ruhig				
	• bleibt in konfliktreichen Situationen ausgeglichen				
	• erzielt in der Zusammenarbeit mit anderen gemeinsame Ergebnisse				
	• stellt in Gruppen das Ziel und nicht die eigene Person in den Vordergrund				
	• vertritt Teamentscheidungen nach außen				
3.3.3	<b>Dienstleistungsorientierung</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für die externe und interne Kundschaft zu begreifen				
	• handelt situationsgerecht				
	• verhält sich höflich und freundlich				
3.3.4	<b>Beratungskompetenz</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, zielgerichtet und verständlich zu beraten				
	• informiert Kunden/Kundinnen verständlich				
	• benennt Ansprechpartner/Ansprechpartnerinnen und stellt ggf. Kontakte her				
3.3.5	<b>Diversity-Kompetenz</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ 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.				
	• berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfslagen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen				
	• zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt)				
	• wirkt aktiv darauf hin, bestehende (strukturelle) Barrieren abzubauen				

3.3.6	<b>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</b>					
	▶ umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG					
	1. bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2. die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie					
	3. insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.					
	• weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z.B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sind					
	• lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden					
	• pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang gegenüber Menschen mit Migrationsgeschichte					

Anforderungsprofil  erstellt:  
 eröffnet:

\_\_\_\_\_  
Vorgesetzte/r / Datum

\_\_\_\_\_  
Stelleninhaber/in / Datum