

Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin
<i>Organisationseinheit:</i> Ordnungsamt

Datum: 08.05.23
(letzter Bearbeitungsstand)

PE / VN: 142-2023

Anforderungsprofil
(Arbeitsgebiet ohne Führungsaufgaben)

(Beschreibung der Stellenanforderungen)

für

Sachbearbeitung Front-Office der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB)

Bezeichnung der Aufgabe/Funktion

Bewertung der Stelle:	BesGr. A8 / E9a TV-L
vorgesetzte Führungskraft:	Gewerbliche Eingriffe und Gewerbeangelegenheiten/ Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB)

1. Beschreibung des Arbeitsgebietes

Die Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) ist die Erstanlaufstelle des Ordnungsamtes für die Anliegen und Beschwerden von Bürger*innen im öffentlichen Raum sowie für Gewerbetreibende.

- Beratung und Bearbeitung bei Anliegen und Beschwerden zu Ordnung und Sauberkeit im öffentlichen Raum u.a. bei: Abfall auf Straßenland und Freiflächen, Räum- und Streu-pflichten (Winterdienst), Lärm (Haus- und Nachbarschaftslärm), Sicherheit und Ordnung in Grünanlagen, Nicht-technische Sondernutzungen, ruhender Verkehr (Parkraumbewirtschaftung), Tiere und deren artgerechte Haltung, Gesundheitlicher Verbraucherschutz (Bsp. Nichtraucherchutz) sowie bei straßenverkehrsrechtlichen Angelegenheiten (Bsp. zugestellte bzw. zugeparkte Grundstücksein- und -ausfahrten sowie Zufahrten der Rettungs- und Hilfsfahrzeuge)
- Beratung sowie Entgegennahme von Anträgen für gewerbe- und ordnungsrechtliche Genehmigungen z.B.: Gewerbeauskünfte, Gewerbeab- und -ummeldungen, Bearbeitung und Erteilung von Reisegewerbekarten und Genehmigung von Werbeflyern
- zentrale Beschwerdebearbeitung
- gaststättenrechtliche Gestattungen

2. Formale Anforderungen (*Nichtzutreffendes und *Hinweise* bitte löschen)

<u>Beamte*innen:</u>	<ul style="list-style-type: none">• Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für Beamte*innen der Laufbahngruppe 1, 2 Einstiegsamt des allgemeinen nichttechnischen Verwaltungsdienstes
<u>Tarifbeschäftigte:</u>	<ul style="list-style-type: none">• Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zum / zur Verwaltungsfachangestellten, zur Kauffrau / zum Kaufmann für Bürokommunikation oder vergleichbaren Ausbildungsberufen. Es kommen auch Beschäftigte mit einem abgeschlossenen Verwaltungslehrgang I oder vergleichbarer Qualifizierung in Betracht.

	Note:
--	--------------

3. Leistungsmerkmale	
3.1 Fachkompetenzen	
3.1.1 Allg. Fach- und Rechtskenntnisse	
	<ul style="list-style-type: none"> • verfügt über Grundkenntnisse der LHO, AV LHO, GGO I und wendet diese den Erfordernissen des Aufgabengebietes entsprechend an • ist mit der Aufbau- und Ablaufstruktur der Berliner Verwaltung und des Bezirksamtes vertraut • kennt das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und das Gesetz zur Förderung der Partizipation in der Migrationsgesellschaft Berlin (PartMigG) und das Diversity-Leitbild des Landes Berlin • kennt die datenschutzrechtlichen Regelungen der Europäischen Union (EU-DSGVO), des Bundes (BDSG) und Berlins (BlnDSG) sowie die fachspezifischen Gesetze des Aufgabengebietes zum Datenschutz
3.1.2 Spez. Rechts-/ Fachkenntnisse	
	<ul style="list-style-type: none"> • besitzt Kenntnisse über alle im Verwarnungsgeldkatalog der bezirklichen Ordnungsämter genannten Rechtsvorschriften und wendet diese bei der Beratung der Bürger/innen und Beschwerdebearbeitung an • hat Kenntnisse des Gewerberechts (GewO), Gaststättengesetzes (GastG) des Grünanlagengesetzes (GrünanG), des Berliner Straßengesetzes (BerlStrG), des Straßenreinigungsgesetzes (StrReinG), des Landes-Immissionsschutzgesetzes Berlin (LImSchG Bln), des Hundegesetzes, der Straßenverkehrsordnung (StVO) und der das Wirtschaftsrecht betreffenden Rechtsgebiete u.a. das Arbeitsgebiet betreffende Rechtsvorschriften • beherrscht die Anwendung des Verwaltungsverfahrenrechtes bei der Erteilung von Erlaubnissen und der VwGO
3.1.3 PC-Anwendungskennnisse	
	<ul style="list-style-type: none"> • ist sicher in der Anwendung gängiger Office-Programme (Word, Excel, Outlook), insbesondere bei der Erstellung und Bearbeitung von Tabellen • wendet das Internet und Intranet sicher an • ist mit den Fachsoftware-Paketen (Bsp. AMS-Anliegenmanagementsystem, Siebel, MIGEWA, Access, Yade, ProFiskal) in der täglichen Arbeit vertraut
3.1.4 Kosten- und Leistungsrechnung	
	<ul style="list-style-type: none"> • wendet die Grundlagen der Kosten- und Leistungsrechnung korrekt an • führt die eigene Zeit- und Mengenerfassung differenziert und präzise durch

	Note:
--	--------------

3.2 Persönliche Kompetenzen	
3.2.1 Leistungs-, Lern- und Veränderungsbereitschaft	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • stellt sich auf neue Anforderungen /Aufgabenschwerpunkte /organisatorische Veränderungen ein • behält auch unter Zeitdruck den Überblick • nutzt aufgabenbezogene Fortbildungsangebote • reagiert in schwierigen Situationen sachlich und ruhig • überprüft eigenes Handeln und passt sein/ ihr Handeln den Anforderungen an • wendet erworbenes Wissen an
3.2.2 Organisationsfähigkeit	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • erledigt die übertragenen Aufgaben eigenständig und kontinuierlich • stellt sich auf neue/veränderte Aufgaben, Situationen und Probleme ein • überblickt Gesamtzusammenhänge und stimmt verschiedene Arbeitsabläufe aufeinander ab

3.2.3 Ziel- und Ergebnisorientierung	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • setzt sich realistische Ziele /entwickelt Schwerpunkte • setzt Ressourcen (Zeit, Arbeitskraft, Kosten, Arbeitsmittel) ökonomisch ein • achtet auf die Erledigung der vorgegebenen Arbeitsmenge • geht auftretende Fragen eigeninitiativ an • informiert sich und beschafft sich alle notwendigen und verfügbaren Informationen für Entscheidungen
3.2.4 Entscheidungsfähigkeit	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • trifft eindeutige und nachvollziehbare Entscheidungen • bezieht alle zur Verfügung stehenden Informationen in Entscheidungsprozesse mit ein, wägt Alternativen ab • revidiert oder modifiziert Entscheidungen auf der Basis von neuen Erkenntnissen und/oder Informationen • übernimmt Verantwortung für eigene Entscheidungen

3.2.6 Beratungsfähigkeit	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fähigkeit, bei den zu Beratenden Interessenlagen herauszufinden und adressatengerecht Lösungsmöglichkeiten / Angebote aufzuzeigen. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • berät personen-, situationsbezogen und ggf. lösungsorientiert

		Note:
	<ul style="list-style-type: none"> erarbeitet mit Beratenen deren Interessenlage und Beratungsziele zeigt im Rahmen des eigenen Beratungsauftrags Angebote / Maßnahmen auf 	
3.3 Sozialkompetenzen		
3.3.1 Kommunikationsfähigkeit		
	<ul style="list-style-type: none"> Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen. 	
	<ul style="list-style-type: none"> kommuniziert adressaten- und anlassgerecht erläutert Zusammenhänge und gibt Wissen weiter strukturiert das Gespräch, fasst zusammen, sichert Ergebnisse 	
3.3.2 Kooperationsfähigkeit		
	<ul style="list-style-type: none"> Fähigkeit, sich respektvoll miteinander auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben. 	
	<ul style="list-style-type: none"> agiert respektvoll und hilfsbereit in der Zusammenarbeit mit anderen argumentiert sachbezogen lässt konstruktive Kritik anderer zu und ist bereit sich damit auseinanderzusetzen sucht bei Konflikten nach Lösungen und tragfähigen Kompromissen 	
3.3.3 Dienstleistungsorientierung		
	<ul style="list-style-type: none"> Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für externe und interne Kund*innen zu begreifen. 	
	<ul style="list-style-type: none"> versteht sich als Dienstleister*in verhält sich Kund*innen gegenüber freundlich/höflich und aufgeschlossen geht auf die Anliegen und Anfragen angemessen ein nimmt Beschwerden ernst und geht ihnen nach 	
3.3.4 Diversity-Kompetenz		
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
	<ul style="list-style-type: none"> berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfsfragen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen von Vielfalt) z.B. ist fähig zum Perspektivwechsel berücksichtigt die unterschiedlichen Lebens- und Bedarfslagen von Menschen in der Aufgabenwahrnehmung erkennt Vielfalt von Menschen als Ressource und lässt diese Erkenntnis in das eigene Verhalten einfließen 	

	Note:
--	--------------

	3.3.5 Migrationsgesellschaftliche-Kompetenz <ul style="list-style-type: none"> ▶ Fähigkeit, <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
	<ul style="list-style-type: none"> • weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z.B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann • lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden • pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang gegenüber Menschen mit Migrationsgeschichte 	
	3.3.6 Team-/ bzw. Gruppenfähigkeit <ul style="list-style-type: none"> ▶ Fähigkeit, mit anderen an gemeinsamen Zielsetzungen zu arbeiten bzw. konstruktiv in Gruppen mit anderen zusammen zu arbeiten 	
	<ul style="list-style-type: none"> • bringt sich in die fachliche und kollegiale Zusammenarbeit des Teams /der Gruppe ein • teilt eigenes Wissen mit anderen • gibt eigene Erfahrungen an andere weiter 	

Übersicht der Kompetenzen und deren Gewichtung

3.1 Fachkompetenzen	1	2	3	4
3.1.1 Allg. Fach- und Rechtskenntnisse		x		
3.1.2 Spez. Rechts-/ Fachkenntnisse			x	
3.1.3 PC-Anwendungskenntnisse		x		
3.1.4 Kosten- und Leistungsrechnung	x			
3.2 Persönliche Kompetenzen	1	2	3	4
3.2.1 Leistungs-, Lern- und Veränderungsbereitschaft			x	
3.2.2 Organisationsfähigkeit			x	
3.2.3 Ziel- und Ergebnisorientierung		x		
3.2.4 Entscheidungsfähigkeit			x	
3.2.6 Beratungsfähigkeit			x	
3.3 Sozialkompetenzen	1	2	3	4
3.3.1 Kommunikationsfähigkeit			x	
3.3.2 Kooperationsfähigkeit		x		
3.3.3 Dienstleistungsorientierung				x
3.3.4 Diversity-Kompetenz		x		
3.3.5 Migrationsgesellschaftliche-Kompetenz	x			
3.3.6 Team-/ bzw. Gruppenfähigkeit		x		

Legende:

1 = erforderlich	2 = wichtig	3 = sehr wichtig	4 = unabdingbar
------------------	-------------	------------------	-----------------