



Wir vernetzen Menschen: Kommen Sie ins Team des BAFzA.

Wer wir sind:

Das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben, kurz BAFzA, ist mit seinen Aufgaben und Themen ein Wegweiser im sozialen Miteinander unseres Landes. Das Bundesamt ist als nachgeordnete Behörde Teil des Geschäftsbereichs des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). Zu den Kernkompetenzen des BAFzA als Gesellschaftsbehörde gehören Zuwendungsmanagement, der Umgang mit vulnerablen Gruppen und Serviceleistungen für das BMFSFJ. Schwerpunktthemen des Aufgabenportfolios sind der Bundesfreiwilligendienst, Engagement, Demokratieförderung, Gewalt und Diskriminierung, Pflege sowie sexuelle und geschlechtliche Vielfalt. Aufgaben und Themen, Zielgruppen, Beschäftigte, Standorte – das BAFzA begreift Unterschiedlichkeit als Chance. Der Erhalt der Vielfalt, ein hoher Qualitätsanspruch an die Gestaltung des Service und die digitale Funktionalität sowie eine flexible Organisation entsprechen daher dem Selbstverständnis des BAFzA.

Wen wir suchen:

Für den Arbeitsbereich „Service Desk / First-Level-Support“ suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt

eine Sachgebietsleitung (m/w/d) Incident Management.

Die Eingruppierung ist bei Vorliegen der fachlichen Voraussetzungen bis in die **Entgeltgruppe 12** des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst (TVöD Bund ca. 3.750 EUR bis ca. 6.000 EUR) möglich. Die Stufenzuordnung wird in Abhängigkeit der vorliegenden Berufserfahrung individuell festgelegt.

Bei entsprechender beruflicher Erfahrung und Vorliegen der Voraussetzungen sind eine übertarifliche Eingruppierung und die Gewährung einer IT-Fachkräftezulage in Höhe von **bis zu 1.000 Euro** brutto monatlich grundsätzlich möglich.

Welche Aufgaben Sie übernehmen werden:

- Sie leiten den Arbeitsbereich „Service Desk / First-Level Support“ mit z.Z. elf Kolleginnen und Kollegen.
- Sie sind für die Weiterentwicklung Ihres Sachgebiets und Ihrer Mitarbeitenden zuständig.
- Sie übernehmen die Identifikation sowie Analyse der Auswirkungen von Incidents auf die Servicequalität.
- Sie überwachen die Einhaltung der Prozessqualität des Incident Management.
- Sie haben die Kontrolle bei der planmäßigen Abarbeitung von Maßnahmen zur Prozessoptimierung.
- Sie verantworten das Incident Reporting sowie die Sicherstellung der Dokumentationsqualität.

Was Sie mitbringen:

- Sie haben ein abgeschlossenes Hochschulstudium (Bachelor oder Diplom) in einem informationstechnischen oder mathematisch-technischen Bereich oder im Verwaltungsmanagement.
- Sie weisen Führungskompetenz auf und haben Erfahrung in der Leitung von Teams.
- Sie können mit Konflikten professionell umgehen und haben dabei das Team und die Klient/innen im Blick.
- Sie besitzen Fachkenntnisse in IT-Systemen der Userbetreuung und haben Erfahrungen in der Erfassung, Analyse, Bewertung und Behebung von Störungen.
- Das Themenfeld der Daten- und IT-Sicherheit ist für Sie nicht neu.
- Sie besitzen gute ITIL-Kenntnisse.
- Sie besitzen eine engagierte und selbstständige Arbeitsweise sowie eine ausgeprägte Dienstleistungsorientierung.

Sofern Sie einen ausländischen Hochschulabschluss erlangt haben, fügen Sie bitte Ihren Bewerbungsunterlagen einen Nachweis über die Anerkennung des Abschlusses durch die Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen (ZAB) bei.

Sie sind bereit, sich einer Sicherheitsüberprüfung nach dem Sicherheitsüberprüfungsgesetz des Bundes (SÜG) zu unterziehen.

Was wir uns von Ihnen wünschen:

Sie interessieren sich für die Arbeit in einer Behörde und gehen Ihre Aufgaben mit Engagement an: Sie zeigen Einsatzbereitschaft, sind belastbar, haben Organisationstalent und nehmen Dinge selbst in die Hand. Dabei bleiben Sie gelassen, sind empathisch und kundenorientiert. Ihre soziale Kompetenz zeigt sich auch in Ihrem Verständnis von Teamarbeit.

Was wir Ihnen bieten:

Wir leben, was wir tun: ein soziales, faires Miteinander geprägt durch unser offenes und herzliches Betriebsklima. Die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ist uns wichtig. Als moderner Arbeitgeber bieten wir Ihnen beispielsweise flexible Arbeitszeiten, alternierende Telearbeit, mobiles Arbeiten, ein Eltern-Kind-Büro, ein vergünstigtes ÖPNV-Jobticket mit Arbeitgeber-Zuschuss, die individuelle Urlaubsgestaltung sowie ein vielseitiges Gesundheitsförderungsangebot.

Der Arbeitsbereich ist grundsätzlich für die Besetzung mit Teilzeitkräften geeignet, sofern eine umfassende Aufgabewahrnehmung sichergestellt ist.

Für uns ist die berufliche Gleichstellung von Frauen und Männern selbstverständlich. Seit 2007 ist das BAFzA aufgrund seiner familienfreundlichen Personalpolitik zertifiziert (audit berufundfamilie®).

Begrüßt werden Bewerbungen von Menschen unabhängig von deren kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion, der sexuellen Identität oder der sexuellen Orientierung.

Personen mit Schwerbehinderung oder gleichgestellte Personen werden bei gleicher Eignung besonders berücksichtigt.

Weitere Information über das BAFzA erhalten Sie unter www.bafza.de.

Wie Sie sich bei uns (weiter)entwickeln können:

Aus einem vielfältigen und aktuellen Fortbildungsangebot bieten wir Ihnen die Möglichkeit, sich stets fachlich und persönlich weiterzuentwickeln.

Unsere Vorgehensweise:

Die Personalauswahl erfolgt in Form eines persönlichen Vorstellungsgesprächs.

Ihre Bewerbung:

Wir freuen uns auf Ihre Online-Bewerbung bis zum **13.10.2024** über das Stellenportal des öffentlichen Dienstes www.interamt.de, **Stellen-ID 1198976**.

Bitte füllen Sie dort den Bewerbungsbogen sowie alle Formularergänzungen **vollständig** aus und laden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen als **PDF-Dokument** hoch.

Ihre Ansprechpartner:

Wir helfen Ihnen gern weiter. Ihre allgemeinen Fragen beantwortet Frau Serpil Özcan unter der Telefonnummer 0221 3673-1410. Falls Sie inhaltliche Fragen zu diesem Stellenangebot haben, wenden Sie sich bitte an Herrn Karlheinz Schmitt, Telefon 0221 3673-4968.

Hier finden Sie unsere Datenschutzerklärung: www.bafza.de/datenschutz.html