

Mehr Qualität im Verwaltungshandeln

Wenn Ihre Verwaltung effizient und effektiv arbeiten soll, müssen Sie die Geschäftsprozesse optimieren und rationalisieren sowie die Rahmenbedingungen für die Arbeit verbessern. Und natürlich sollen nicht die Ergebnisse der Arbeit leiden, denn Bürgerinnen und Bürger und auch die Politik verlangen zu Recht das, was sie aus der Privatwirtschaft kennen: Qualität!

Was ist Qualität? Wie können Sie Qualität erzielen? Wie können Abläufe und Prozesse so strukturiert werden, dass die gewünschte Qualität erreicht wird und gleichzeitig die Kosten optimiert werden?

Ein Bündel von Maßnahmen, das unter dem Begriff "Qualitätsmanagement" zusammengefasst wird, kann hier helfen. Dabei werden Sie feststellen, dass Qualitätsmanagement für Sie nicht etwas völlig Neues ist, sondern dass Sie es längst betreiben. Sie können an Erfahrungen, wie z. B. aus dem Neuen Steuerungsmodell anknüpfen und bereits vorhandenes Wissen in der Verwaltung systematisieren und neu strukturieren.

Die international anerkannte European Quality Management Licence legt die Grundlage für jegliches Qualitätsverständnis und ist für alle Beschäftigten aus Kommunalverwaltungen konzipiert, die daran interessiert sind, die Qualität der Arbeitsergebnisse ihrer Institution zu steigern.

Finden Sie neue Ideen und nutzen Sie konkrete Instrumente, um Ihre Dienstleistung zu verbessern!

Ihre Vorteile:

- Entdecken Sie das Verbesserungspotential Ihrer Verwaltung!
- Optimieren Sie Ihre Prozesse!
- Nutzen Sie Einsparpotenziale!
- Schaffen und nutzen Sie Veränderungspotenzial bei allen Beteiligten!
- Erzeugen Sie in Ihrer Verwaltung ein gemeinsames Verständnis von Qualität!
- Spüren Sie Fehler rechtzeitig auf und lernen Sie, diese zu vermeiden!
- Nehmen Sie Beschwerden ernst und nutzen Sie diese als Chance!
- Führen Sie einzelne bereits vorhandene Managementmethoden zusammen und systematisieren Sie Ihr Wissen um Qualität!

Was verbirgt sich hinter der European Quality Management Licence (EQML)? Sie ist ein international gültiges Zertifikat, das nach Ablegen einer Prüfung von einer anerkannten Zertifizierungsgesellschaft ausgestellt wird. Unsere Besonderheit: Wir haben die EQML an die Bedürfnisse des öffentlichen Dienstes angepasst. Herausgekommen ist dabei die EQML *public*, die Sie exklusiv bei uns erwerben können. An sechs Seminartagen vermitteln wir Grundlagenwissen rund um das Qualitätsmanagement.

Wollen Sie sich zunächst „nur“ informieren?

Planen Sie bereits ein Qualitätsmanagement-System einzuführen?

Möchten Sie nur einzelne Techniken des Qualitätsmanagements für Ihre Verwaltung nutzen?

Egal wie intensiv Sie einsteigen: Das Wissen, das Sie in dieser Seminarreihe erwerben, wird Sie in jedem Fall unterstützen. Die EQML *public* legt die Grundlage für jegliches Qualitätsverständnis und ist für Beschäftigte aus Verwaltungen konzipiert, für die Qualität in der Arbeit ein Thema ist.

Sie haben es in der Hand, nur einzelne Veranstaltungen zu besuchen oder die ganze Reihe zu buchen. Wenn Sie innerhalb eines Zeitraums von zwei Jahren alle Seminare besucht haben, können Sie die Prüfung für das Zertifikat ablegen!

Haben Sie noch Fragen? Möchten Sie sich beraten lassen? Dann rufen Sie mich an!

Barbara Rütter

Fon: 0251 2659723

Mail: ruetter@stiw.de

Tag 1: Was ist Qualität?

Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt und nicht die Ware! Dieses Zitat lässt sich auch auf die öffentliche Verwaltung übertragen: Wenn Bürgerinnen und Bürger zufrieden sind, wird es weniger Beschwerden geben. Und folglich werden die Beschäftigten ihre Arbeitskraft effizienter einsetzen können.

Wir alle haben eine Vorstellung davon, was Qualität ist. Wie definieren Sie Qualität in Ihrer Verwaltung? Und wie planen Sie die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems?

Tag 2: Vom Nutzen von Qualitätsmanagementsystemen

Qualitätsmanagementsysteme gibt es viele. Worin unterscheiden sie sich, was haben sie gemeinsam? Welche Vor- und Nachteile haben die Systeme und wie kann ich sie in der Verwaltung nutzen?

Für den öffentlichen Dienst empfiehlt die KGSt das CAF-System. Was verbirgt sich dahinter? Lernen Sie die Vorgehensweise und den Nutzen der Selbstbewertung kennen und verstehen Sie, wie Sie die Erkenntnisse für strategische Entscheidungen nutzen können.

Tag 3: Prozesse überprüfen und beschreiben

Tun Sie die richtigen Dinge und tun Sie diese Dinge richtig?

Im Qualitätsmanagement werden alle Tätigkeiten und Abläufe daraufhin geprüft, ob sie die Anforderungen von Kunden erfüllen und ob sie effektiv und effizient durchgeführt werden.

Der Fokus liegt dabei auf den Prozessen der Organisation. Prozessmanagement unterstützt die Planung, Durchsetzung, Kontrolle und gezielte Optimierung der Unternehmens- und Geschäftsprozesse. Dabei wird auch berücksichtigt, wie die Faktoren Mensch, Organisation, Technik und Umwelt zusammenwirken.

Sie erfahren, wie man die Beschreibung eines Prozesses systematisch und methodisch angeht. An Beispielen lernen Sie, die Prozesse in Ihrer Organisation zu beschreiben und zu verbessern.

Tag 4: Den Kontinuierlichen Verbesserungsprozess leben

Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein: Kernstück des Qualitätsmanagements ist der Kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP). Was verbirgt sich dahinter? Wie können Sie diesen in Ihrer Verwaltung umsetzen und einbinden? Wo liegen die Chancen?

Tag 5: Beschwerden managen

Obwohl viele Verwaltungen intensiv an einer Verbesserung der Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger arbeiten, wird es immer enttäuschte Kunden und Beschwerden geben. Nutzen Sie Beschwerden als Chance und verwenden Sie sie als wichtige Hinweise zu konkreten Defiziten, die Sie gezielt abbauen können.

Tag 6: Audit kommt von (zu)hören

Hier beschäftigen Sie sich näher und ausführlicher mit dem Thema Audit bzw. Auditierung nach ISO 9001. Ein Audit durchzuführen ist eine zentrale Forderung der meisten Qualitätsmanagementsysteme.

Ein Audit hat eine wichtige Aufgabe. Sie vergleichen, ob ein erreichter Zustand auch wirklich dem geplanten Ziel entspricht. So können Sie überprüfen, ob Ihre selbst oder auch durch die Norm gesteckten Ziele erreicht werden.

Prüfung und Zertifikat

Die EQML *public*-Prüfung findet im Fortbildungshaus des Studieninstituts Westfalen-Lippe in Münster statt und wird von der Initiative EQML zentral korrigiert und ausgewertet. Das Zertifikat erhalten Sie, nachdem Sie die Prüfung abgelegt und bestanden haben.

Wie kann es weitergehen?

Die EQML *public* enthält besonders praxisrelevante Elemente, auf die Sie weiter aufbauen können. Wenn Sie sich als Qualitätsbeauftragte oder -beauftragter weiterqualifizieren möchten, dann ist die EQML eine ausgezeichnete Voraussetzung dafür.