

Qualitätsmanagement im öffentlichen Sektor 8. - 9. März 2005

DIN EN ISO 9001:2000

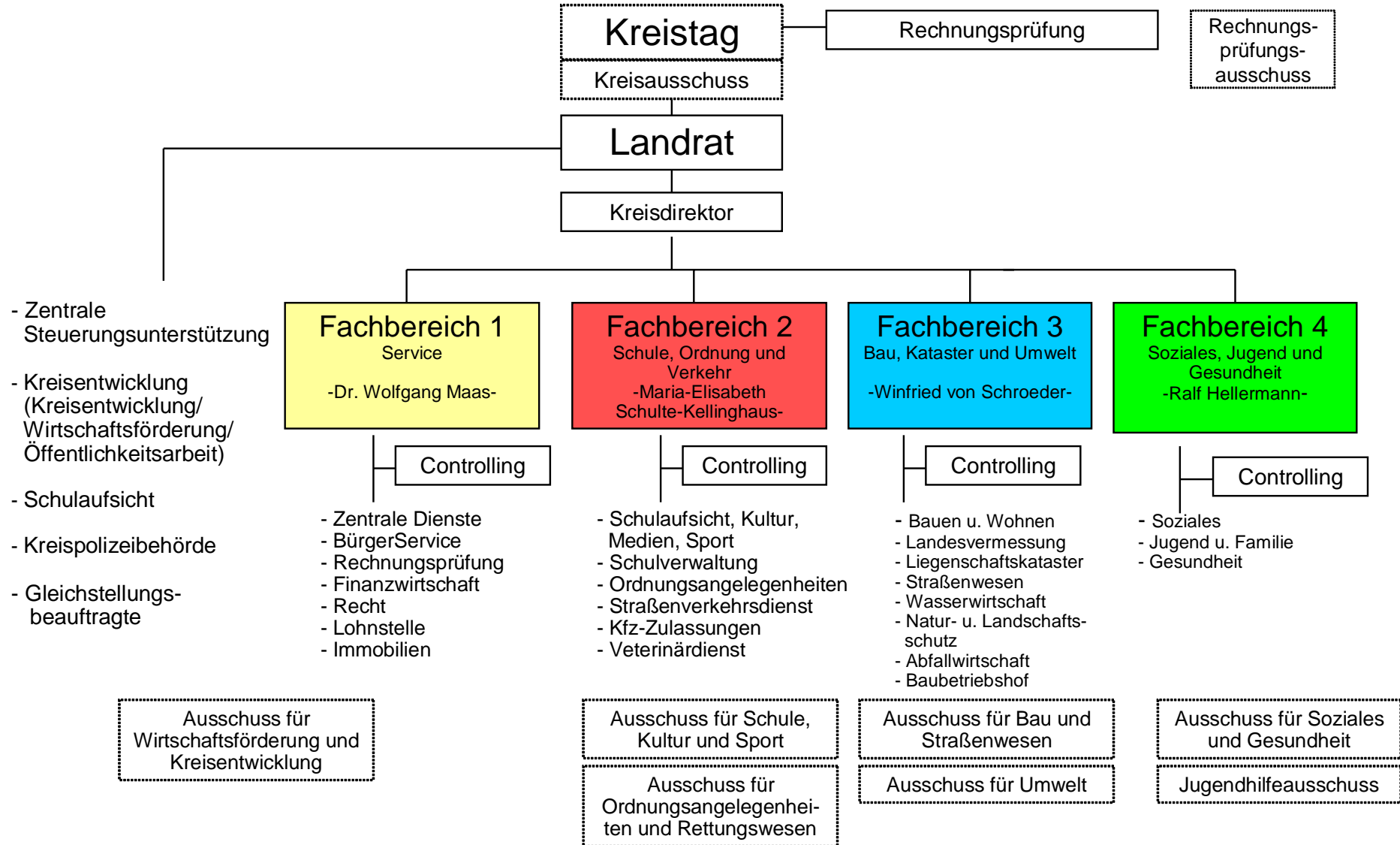
Umsetzung beim Kreis Soest

Anne Hauschild / Kim Weber

Inhalt

- Vorstellung
- Einführung des QM-Systems
- Die DIN EN ISO 9000-Reihe
- Die DIN EN ISO 9001:2000 und ihre Umsetzung beim Kreis Soest
- Nutzen, Probleme und Aufwand

Kreisverwaltung Soest



Personal- und Organisationsentwicklungskonzept

	1	2	3	4	5	
Ziele:	Höhere Motivation der Mitarbeiter	Stärkung des WIR-Gefühls	Verbesserte Bürgerorientierung	Verbesserte Steuerung	Höhere Effizienz	
3-Säulen-Konzept:	Personalentwicklung PE "Der lernende Mitarbeiter"		Organisationsentwicklung OE "Die lernende Organisation"		Betriebswirtsch. Entwicklung BE "Die wirtschaftliche Verwaltung"	
19 Bausteine (flächen-deckende Umsetzung)	Bausteine		Bausteine		Bausteine	
	1.1 Führung und Zusammenarbeit		2.1 Ziele		3.1 Neues Haushalts- und Rechnungswesen	
	1.2 Personalplanung		2.2 Verwaltungsstruktur		3.2 Controlling	
	1.3 Personalauswahl		2.3 Qualitätsmanagement		3.3 Zielerreichung	
	1.4 Personalentwicklung		2.4 Technikunterstützte Informationsverarbeitung		3.4 Beteiligungsverwaltung	
	1.5 Fortbildung		2.5 Kommunikation, Information und Moderation			
	1.6 Personalbeurteilung		2.6 Interkommunale Zusammenarbeit			
	1.7 Entgeltgestaltung					
	1.8 Personalpflege					
	1.9 Personalcontrolling					

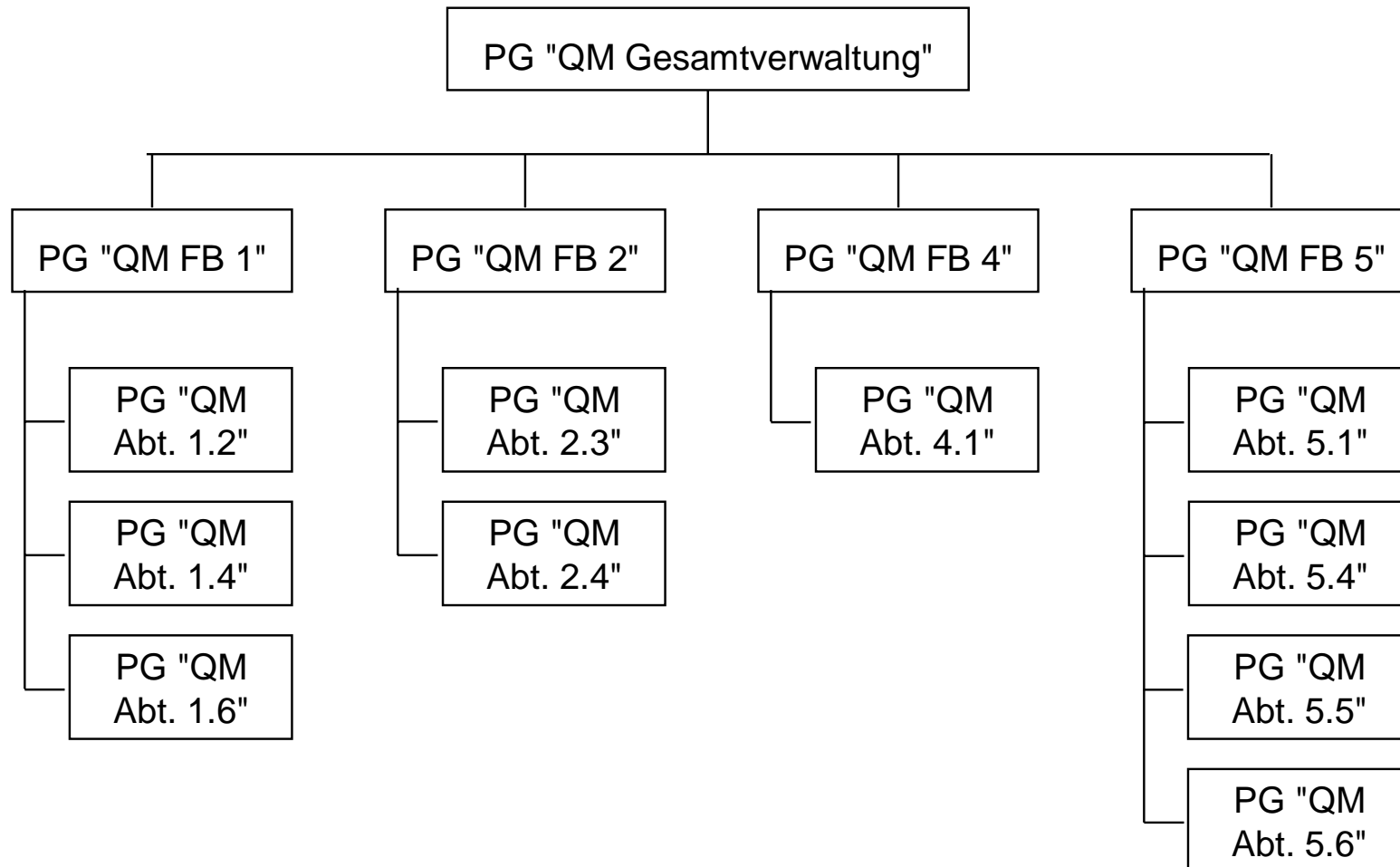
Einführung des QM-Systems

- 1997 Einführung des QM-Systems in vier Pilotabteilungen nach der DIN EN ISO 9001:1994
- 1998 Zertifizierung der vier Abteilungen
- 1999 Zertifizierung eines gesamten Fachbereiches nach der DIN EN ISO 9001:1994
- 1999 Beginn der Einführung des QM in der Gesamtverwaltung

Einführung des QM-Systems

- 2000 Fertigstellung QM-Handbuch für die Gesamtverwaltung
- 2001 Zertifizierung der gesamten Kreisverwaltung nach der DIN EN ISO 9001:2000
- 2004 Re-Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001:2000

Einführung des QM-Systems - Projektorganisation -



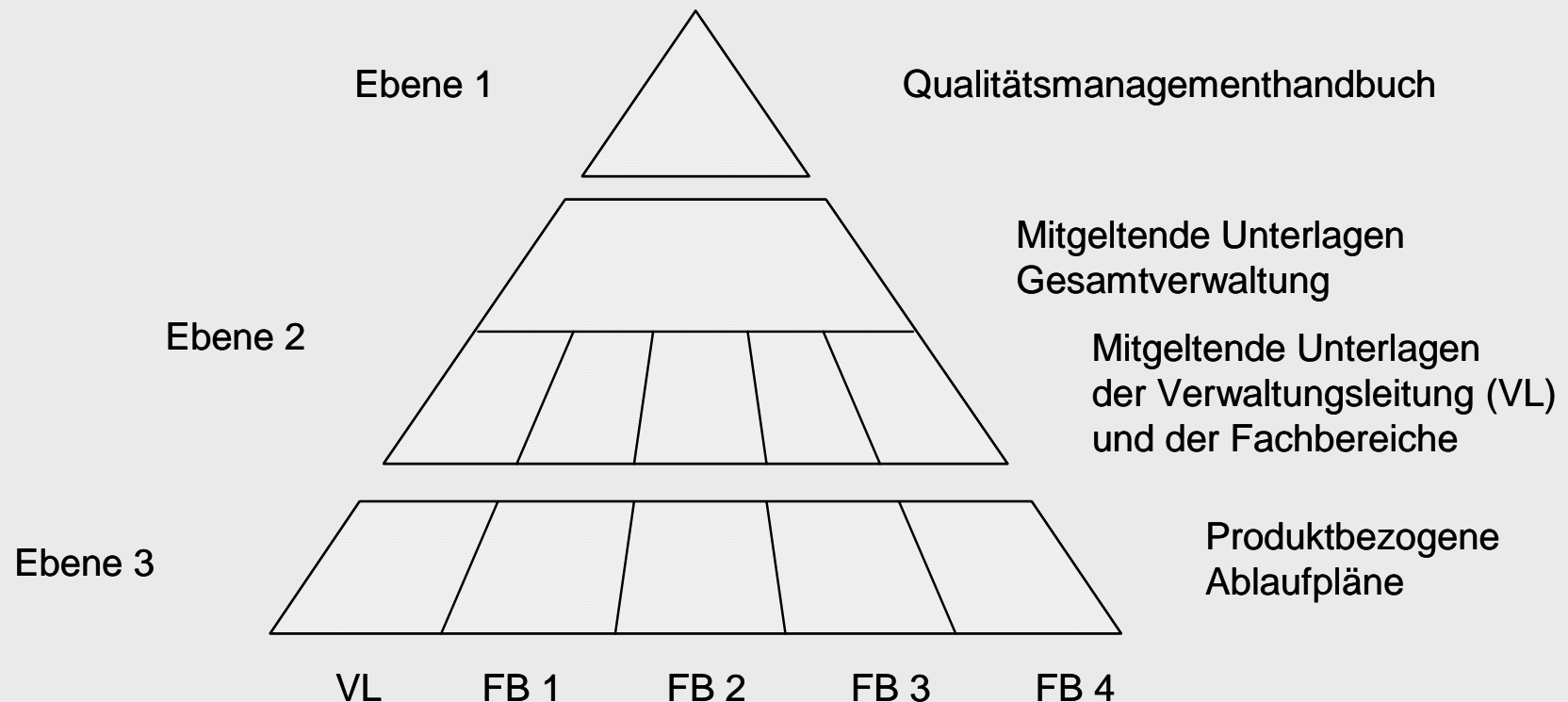
Einführung des QM-Systems

Elemente der DIN EN ISO 9001:1994 - Auszug -

- 1 Verantwortung der Leitung
- 2 Qualitätsmanagementsystem
- 3 Vertragsprüfung
- 4 Designlenkung
- 5 Lenkung der Dokumente und Daten

- 11 Prüfmittelüberwachung
- 12 Prüfstatus
- 13 Lenkung fehlerhafter Produkte

Einführung des QM-Systems - Dokumentation -



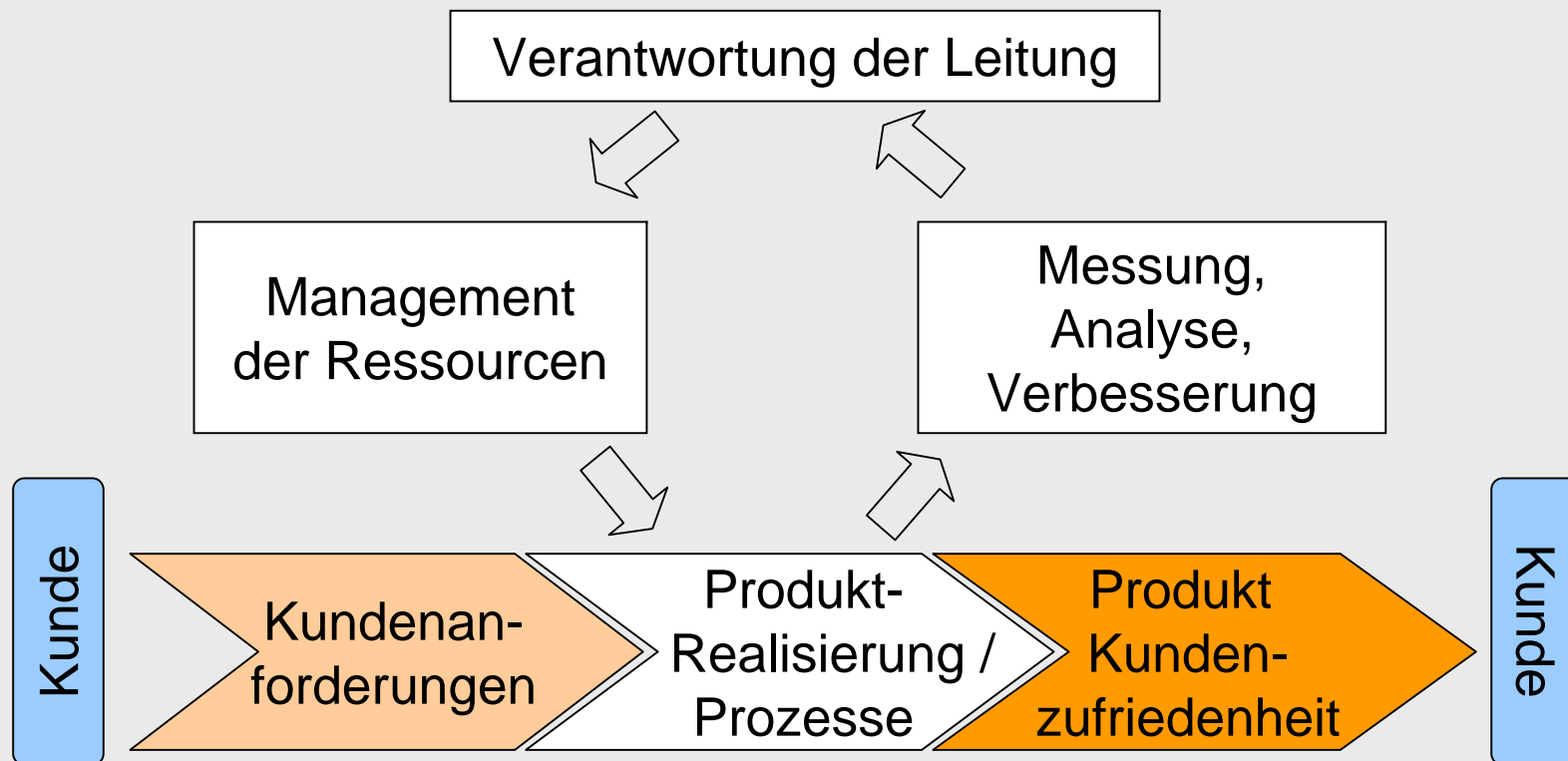
Die DIN EN ISO 9000-Reihe

Die Normenreihe besteht aus drei Einzelnormen:

- DIN EN ISO 9000:
Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen
und Begriffe
- DIN EN ISO 9001:
Qualitätssicherungssysteme – Forderungen
- DIN EN ISO 9004:
Qualitätsmanagementsysteme – Leitfaden
zur Leistungsverbesserung

DIN EN ISO 9001: 2000

Kontinuierliche Verbesserung des QM-Systems



DIN EN ISO 9001:2000 - Schwerpunkte -

- Prozessorientierter Aufbau, keine Elemente mehr
- verständlichere Formulierungen
- inhaltliche Schwerpunkte
 - Kundenorientierung
 - kontinuierliche Verbesserung
- erweiterte Verantwortung für Führungskräfte
- Festlegung von Qualitätszielen für alle relevanten Funktionen und Ebenen

DIN EN ISO 9001: 2000

- Inhalt -

0. Einleitung
1. Anwendungsbereich
2. Verweise auf andere Normen
3. Begriffe
4. Qualitätsmanagementsystem
5. Verantwortung der Leitung
6. Management von Ressourcen
7. Produktrealisierung
8. Messung, Analyse und Verbesserung

DIN EN ISO 9001: 2000

- Qualitätsmanagementsystem -

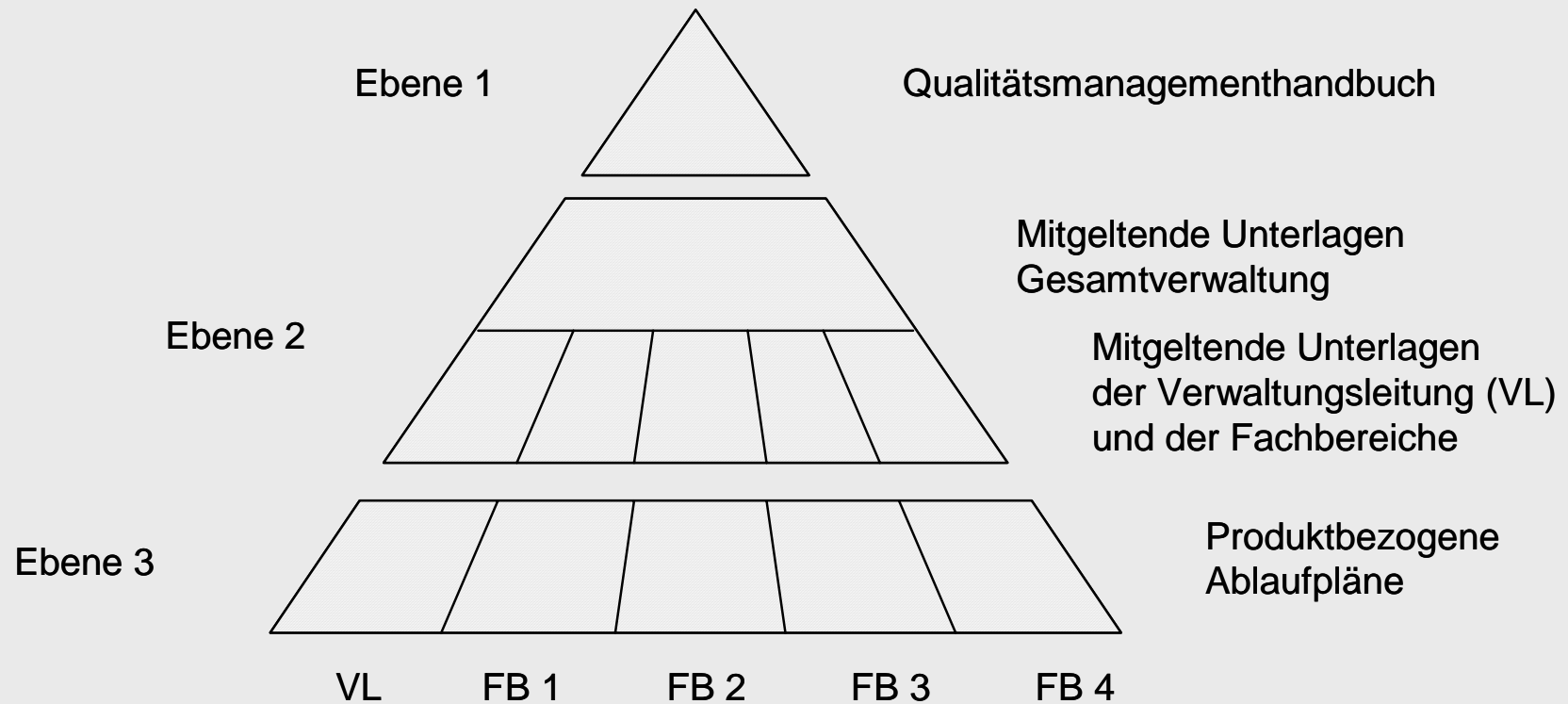
Anforderungen der Norm

- Dokumentationsanforderungen
- Qualitätsmanagementhandbuch
- Lenkung von Dokumenten
- Lenkung von Aufzeichnungen

DIN EN ISO 9001: 2000

- Qualitätsmanagementsystem -

Umsetzung beim Kreis Soest



Auszug aus dem QM-Handbuch

Kapitel	Titel	Seite	Abschnitt der DIN EN ISO 9001:2000
1	Allgemeines	1-1	4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 5.6, 6.1, 8.2
2	Organisation	2-1	5.5, 6.3, 6.4, 7.2, 7.5
3	Sachbearbeitung / Leistungserbringung	3-1	4.2, 7.1, 7.2, 7.5, 7.6, 8.2, 8.3, 8.5
4	Personal	4-1	4.2, 5.1, 5.4, 5.5, 6.2
5	Ziele, Haushalt, Controlling	5-1	5.6, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5
6	Entwicklung von Produkten und Leistungen	6-1	5.2, 7.2, 7.3
7	Beschaffung	7-1	6.3, 7.4
8	Archiv / Dokumentation	8-1	4.2, 7.5
9	...		

DIN EN ISO 9001: 2000

- Verantwortung der Leitung -

Anforderungen der Norm

- Kundenorientierung
- Qualitätspolitik
- Planung
- Verantwortung, Befugnis und Kommunikation
- Managementbewertung

DIN EN ISO 9001: 2000 - Verantwortung der Leitung -

Umsetzung beim Kreis Soest

- Beschwerdemanagement
- Kundenanforderungen werden durch Kundenbefragungen ermittelt
- Qualitätspolitik und Qualitätsziele sind im Leitbild festgelegt
- Bewertung des QM-Systems erfolgt jährlich im Review

DIN EN ISO 9001: 2000 - Verantwortung der Leitung -

Umsetzung beim Kreis Soest

- Zuständigkeiten sind festgelegt, z. B. im Arbeitsverteilungsplan, Haushalt
- zentrale und dezentrale QM-Beauftragte sind benannt
- Anforderungen an „Führung“ wurden definiert
- Kommunikation und Weitergabe von Informationen wird sichergestellt

DIN EN ISO 9001: 2000

- Management von Ressourcen -

Anforderungen der Norm

- Bereitstellung von Ressourcen
- Personelle Ressourcen
- Infrastruktur
- Arbeitsumgebung

DIN EN ISO 9001: 2000 - Management von Ressourcen -

Umsetzung beim Kreis Soest

- Dezentrale Ressourcenverantwortung und Budgetierung
- Standards bei Stellenbesetzungsverfahren
- Schulung- und Fortbildungsplanung über Fortbildungskonzept
- Raumbelagungskonzept

DIN EN ISO 9001: 2000 - Produktrealisierung -

Anforderungen der Norm

- Planung der Produktrealisierung
- Kundenbezogene Prozesse
- Entwicklung
- Beschaffung
- Produktion und Dienstleistungserbringung
- Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

DIN EN ISO 9001: 2000 - Produktrealisierung -

Umsetzung beim Kreis Soest

- Produkte sind im Haushaltsplan beschrieben (seit 1995)
- Abschluss jährlicher Zielvereinbarungen
- Prozesse in Ablaufplänen beschrieben
- Checklisten für Überwachungs- und Messmittel

DIN EN ISO 9001: 2000

- **Messung, Analyse und Verbesserung** -

Anforderungen der Norm

- Überwachung und Messung
- Lenkung fehlerhafter Produkte
- Datenanalyse
- Verbesserung

DIN EN ISO 9001: 2000

- Messung, Analyse und Verbesserung -

Umsetzung beim Kreis Soest

- Controlling
- Kennzahlen im Haushaltsplan
- Kundenbefragungen
- Behördliches Vorschlagswesen
- Interne Audits
- Messpunkte in den Ablaufplänen

Nutzen, Probleme und Aufwand - Nutzen -

- Zusammenhänge werden erkennbar
- Klare Zuständigkeiten
- Reduzierung von Reibungsverlusten
- Neues Aktenplansystem
- Nachvollziehbare Aktenführung
- Darstellung der Qualität in Ablaufplänen
- Ablaufplänen bieten Grundlage für Verbesserungen
- Gemeinsame Standards für gleiche Abläufe

Nutzen, Probleme und Aufwand - Nutzen -

- Verbesserte Chancen im Wettbewerb
- Dokumentation der Qualitätssicherung für übergeordnete Behörden
- Anregungen für Verbesserungen aus internen und externen Audits
- Dienstanweisungen wurden überarbeitet
- Regelungen wurden gebündelt
- Leichtere Einarbeitung und Vertretung

Nutzen, Probleme und Aufwand - Probleme -

- „Regelungswut“
- Messbarkeit der Verbesserungen
- Nutzen des QM wird diesem System nicht zugeschrieben
- Freistellung personeller Ressourcen
- Integration in die tägliche Arbeit
- Teilweise mangelnde Anleitung und Information durch die Führungskräfte

Nutzen, Probleme und Aufwand - Aufwand -

- hoher Arbeitsaufwand bei der Einführung des Systems
- laufender Aktualisierungs- und Weiterentwicklungsaufwand
- Vor- und Nachbereitung von Audits
- jährliche Bewertung des Systems

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Anne Hauschild
anne.hauschild@kreis-soest.de
Tel.: 02921 / 302275

Kim Weber
kim.weber@kreis-soest.de
Tel.: 02921 / 302300