

## Qualitätsmanagement in der Gemeinde

E. Moor, Geschäftsführer QS Engineering AG, CH 4106 Therwil

### **Prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System gemäss den Vorgaben der ISO 9001: 2000**

**Durch die Vorgaben der weltweit anerkannten Norm kann auch Ihr Qualitätsmanagement-System nach internationalen Richtlinien aufgebaut, in Ihre Organisation integriert und zertifiziert werden. Die Anerkennung von Behörden und Versicherungen ist damit sichergestellt.**

Ein vordringliches Anliegen jeder Organisation ist die Qualität der zu erbringenden Dienstleistungen. Um erfolgreich zu sein, muss eine Organisation die Handlungsfelder für Verbesserungen von Zuständen und Fähigkeiten erkennen und analysieren.

Ein Qualitätsmanagement-System hat zwei miteinander verknüpfte Aspekte:

#### **Die Erfordernisse und Interessen der Organisation**

Für die Organisation besteht eine geschäftliche Notwendigkeit, die gewünschte Qualität zu optimalen Kosten zu erreichen und aufrechtzuerhalten. Die Erfüllung dieses Qualitäts Gesichtspunktes steht in Beziehung zur geplanten und wirksamen Nutzung der technologischen, menschlichen und materiellen Mittel, die der Organisation zur Verfügung stehen.

#### **Die Erfordernisse und Erwartungen des Kunden**

Für den Kunden besteht das Erfordernis, auf die Fähigkeit der Organisation vertrauen zu können, dass die gewünschte Qualität erbracht und diese stets aufrechterhalten wird.

#### **Die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement-System können wie folgt formuliert werden:**

- Qualitätsmanagement ist ein zentraler Erfolgsfaktor in der öffentlichen Verwaltung
- Qualitätsentwicklung erfolgt kundenorientiert
- Die Festlegung der Prozesse ist der Erfolg der Qualitätsentwicklung
- Qualität ist auf die kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet
- Qualität beinhaltet den Einbezug aller MitarbeiterInnen und ist berufsübergreifend
- Qualität verlangt die volle Unterstützung des Managements

#### **Dem Entscheid zur Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems sollten folgende Zielsetzungen zugrunde gelegt werden:**

- Kundenorientierung:  
Ausrichtung der Dienstleistungsprozesse auf die Erfüllung der Bürger- / Kundenerwartungen
- Leistungsfähigkeit:  
Konsequente Beherrschung und kontinuierliche Verbesserung der in- und externen Abläufe durch alle MitarbeiterInnen

- Mitarbeitermotivation:  
Förderung der Eigenverantwortlichkeit und Zufriedenheit der MitarbeiterInnen
- Veränderungsfähigkeit:  
Flexibilität der Organisation für laufende und zukünftige Leistungsinnovationen und Veränderungsprozesse
- Wettbewerbsfähigkeit:  
Erhaltung der Bürger- / Kundentreue und Verbesserung der Wirtschaftlichkeit.

#### **Im öffentlichen Dienst ergeben sich Verantwortlichkeiten, die als Prozesse definiert werden können, wie z. B.:**

##### **Verwaltung / Leitung**

- Organisation
- Verantwortung der Leitung
- Administration
- Finanzen / Controlling
- Berichterstattung

##### **Personal**

- Personalrekrutierung
- Einführung neuer Mitarbeiter
- Schulung, Weiterbildung

##### **Dienstleistungserbringung**

###### **Bürgerbeziehungen**

- Informationskonzept
- Verkauf von Dienstleistungen
- Gebührenreglement
- Ablauf Entwicklungsprojekte
- usw.

###### **Dienstleistungen**

- Baugesuch
- Schule / Bildung
- Sozialwesen
- Abfall Umwelt
- Verkehr
- Kultur
- Forstrevier
- Wasserbau / Gewässerunterhalt
- Schutzdienste, öffentliche Sicherheit
- Werkhof
- Wasserversorgung
- usw.

###### **Kontinuierliche Verbesserung**

- Messung und Überwachung der Leistung des Qualitätsmanagement-Systems, der Kundenzufriedenheit, der Prozesse
- Bewertung und Behandlung von Fehlern
- Datenanalyse zur Verbesserung

Dieser beispielhafte Aufbau zeigt, dass in einem umfassenden Qualitätsmanagement-System auf Basis der ISO alle Aktivitäten einer Organisation mit einbezogen werden können.

**Besuchen Sie unsere Homepage unter  
[www.qs-engineering.ch](http://www.qs-engineering.ch)**