

Weisung 201708025 vom 21.08.2017 – Qualitätsmanagement (QM) im Operativen Service / Operative Führungsprozesse in den Operativen Services - Arbeitshilfen

Laufende Nummer: 201708025

Geschäftszeichen: FU – 1108.2 / 1073 / 1461 / 5535 / 5362 / 5367 / 5367.1 / 5367.2 / 5367.3 / 5373 / 5373.2 / 5390 / 5393 / 7020.4

Gültig ab: 21.08.2017

Gültig bis: 31.12.2020

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

FamKa: nicht betroffen

Bezug: HEGA 04/15 - 11 - Operative Führungsprozesse in den Operativen Services – Arbeitshilfen

Die Arbeitshilfe Operative Führungsprozesse ist ein wesentliches Qualitätswerkzeug für die Teamleitungen im OS. Die Arbeitshilfe wurde neu strukturiert, inhaltlich neu ausgerichtet und redaktionell aktualisiert. Die Anwendung, der in den Arbeitshilfen genannten Maßnahmen, soll ausgehend von der spezifischen Situation und Unterstützungsnotwendigkeit angemessen erfolgen.

1. Ausgangssituation

Wir wollen unsere Kunden durch gute Arbeit zufrieden stellen. Die OS stehen für die dauerhafte Sicherstellung von Fachlichkeit auf hohem Niveau, einheitliche Rechtsanwendung und kurze Bearbeitungszeiten. Die Voraussetzungen dafür sind u.a. ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem, die Einhaltung der Mindest- sowie Qualitätsstandards und die damit verbundenen Qualitätsprüfungen.



Die bisherigen Arbeitshilfen sind etabliert; zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements im OS ist jedoch eine Aktualisierung unter Einbeziehung von Praxishinweisen der RDn erfolgt.

2. Auftrag und Ziel

Die Teamleiterinnen und Teamleiter haben für ein funktionierendes Qualitätsmanagement eine zentrale und aktive Rolle in den OS. Sie identifizieren in dezentraler Verantwortung und in Absprache mit der Bereichsleitung individuelle und generelle Stärken und Defizite in der operativen Aufgabenerledigung. Sie entwickeln geeignete Maßnahmen, kommunizieren diese in ihren Teams bzw. mit den betroffenen Teammitgliedern und halten die Verabredungen nach.

Um Qualität dauerhaft zu sichern und nachhaltig weiterzuentwickeln, gilt es eine gelebte Qualitätskultur in den OS zu etablieren, die über die bloße Wahrnehmung der Fachaufsicht hinaus geht. Die Arbeitshilfe "Operative Führungsprozesse im OS" und die entsprechenden Anlagen sollen hierbei unterstützen und Handlungsfelder aufzeigen. Die Arbeitshilfe wurde deshalb neu strukturiert; in einen allgemeinen Teil mit Hinweisen zu den Grundzügen des Qualitätsmanagement und allgemeinen Prüfkriterien, sowie in den Anlagen mit aufgabenspezifische Prüfkriterien.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- thematisieren Qualität im OS und die damit verbundenen operativen Führungsprozesse regelmäßig im Rahmen ihrer Führungskräftebesprechungen mit den OS.
- unterstützen die OS bei der Anwendung und der Entwicklung geeigneter Maßnahmen.
- werten die Ergebnisse jährlich aus und leiten auch zentrale Verbesserungsvorschläge aus Fehlerschwerpunkten ab.

Die Operativen Services

- wenden die Arbeitshilfe "Operative Führungsprozesse im OS" situativ und eigenverantwortlich an und erarbeiten bzw. kommunizieren Maßnahmen und Ergebnisse zum Qualitätsmanagement in geeigneten Kommunikationsformaten.
- schaffen die für die Teamleiterinnen und Teamleiter notwendigen Rahmenbedingungen, um ein erfolgreiches Qualitätsmanagement durchführen zu können.

4. Info

entfällt

5. Koordinierung

entfällt

6. Haushalt

entfällt

7. Beteiligung

entfällt

gez.

Unterschrift