

## Qualitätsmanagement-System nach ISO 9001 bei den Magistratischen Bezirksämtern

In einem rund 2 Jahre dauernden Projekt wurde im Auftrag des Magistratsdirektors bei den Bezirksämtern (MBÄ's) mit Unterstützung von procon ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System aufgebaut. Die Struktur umfasst ein zentrales System mit einem übergreifenden QM-Handbuch sowie allen Prozessen und weiterführenden Unterlagen.



*Dr. Hechtner (MD), Mag. Keri (MBÄ), Projektteams MBÄ und procon mit allen Pz-Verantwortlichen*

Zu Beginn des Projektes gab es mehrere Infoveranstaltungen für alle MitarbeiterInnen, um das Projekt, die Vorgangsweise und einige Rahmenanforderungen den MitarbeiterInnen vorzustellen. Um die Prozesse effizient aufzuarbeiten, wurden Prozessverantwortliche definiert und standortübergreifende Prozessteams gebildet.

Es hat sich innerhalb des Projektes herausgestellt, dass es neben den allgemein bekannten Aufgaben (Pass, Meldewesen, Fund usw.) auch zahlreiche Themen gibt, die an einzelnen Standorten der MBÄ's abgehandelt werden (Gewerbeangelegenheiten, Heurige, Bäder und Saunen, Pferdenummern, etc.). Die Herausforderung lag darin, die doch sehr umfangreichen Tätigkeiten und Abläufe in eine überschaubare Anzahl von Prozessen zu bringen und deren Darstellung zu strukturieren.

Mittels der 4-Schritte Methode und standortübergreifenden Prozessteams wurde die IST-Situation aus der Sicht verschiedener Ämter erhoben und dann die SOLL-Prozesse erarbeitet. Zu diesen wurden die Risiken & Chancen sowie entsprechende Kennzahlen erarbeitet und in einer Gesamtübersicht zusammengeführt.

Mittels GPO-Tool ADONIS wurden die Prozesse elektronisch abgebildet und in das Intranet eingepflegt. Parallel zum Projekt fanden weitere Schulungen für die Prozessverantwortlichen statt, um das Verständnis der Prozessorientierung zu schärfen und deren Aufgaben zu präzisieren.

In der Projekt-Endphase wurden Interne Audits in allen Standorten gemeinsam mit den MBÄ-internen Auditoren durch procon durchgeführt. Die BezirksamtsleiterInnen und deren MitarbeiterInnen haben sehr konstruktiv mitgearbeitet, um noch weitere Verbesserungspotentiale zu finden.

Im abschließenden Management-Review wurden die Ergebnisse der Audits, erste Daten zu Qualitäts- und Prozesszielen sowie weitere Indikatoren bewertet, um eine Gesamtaussage über das neu aufgebaute QM-System treffen zu können.

In einer im Oktober stattfindenden Abschlussveranstaltung für alle MitarbeiterInnen wurde dieses Projekt von Herrn Magistratsdirektor Dr. Hechtner und Herrn Mag. Keri (MBÄ-Leitung) entsprechend gewürdigt und allen Beteiligten der Dank für Ihre Mitarbeit ausgesprochen. Die beiden Projektleiter, Herr Binder (MBÄ) und Herr Völk (procon) präsentierten einen Rückblick auf dieses spannende Projekt. Bei der abschließenden Bedankung der Pz-Verantwortlichen und Überreichung einer kleinen Aufmerksamkeit und Urkunden wurde dies auch noch persönlich ausgedrückt und beim anschließenden Buffet konnten noch so manche Gedanken ausgetauscht und Kontakte geknüpft werden.

Alles in allem ein herausforderndes und spannendes Projekt, welches zeigt, dass der öffentlichen Verwaltung in Ihrem Bestreben, kundenorientiert zu arbeiten und Verbesserungen durchzuführen, wieder ein großer Schritt gelungen ist.

**Ing. Christian Völk, MBA**  
**procon Unternehmensberatung GmbH**  
Seniorberater  
[voelk@procon.at](mailto:voelk@procon.at)

