

Qualitätsmanagement in der Verwaltung

Professionelles Qualitätsmanagement (QM) ermöglicht Ihnen, Gewohntes systematisch zu hinterfragen, Strukturen und Prozesse kontinuierlich zu optimieren und konsequent am KundInnennutzen auszurichten.



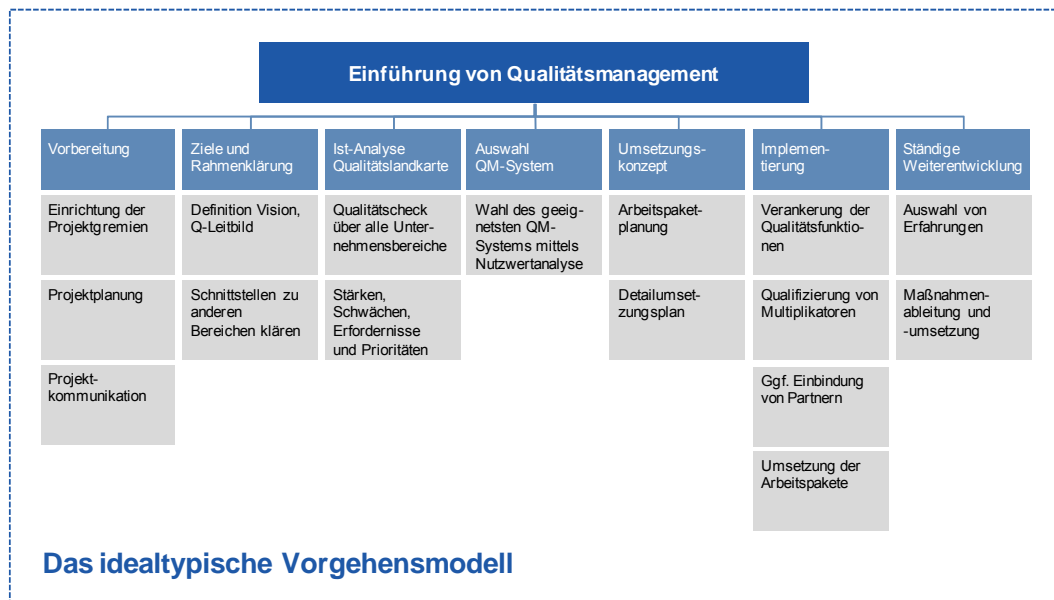
Qualitätsmanagement ist unabdingbar, um Prozesse und Servicequalität kontinuierlich zu verbessern.

Anlässe

- Die KundInnenorientierung soll verbessert werden bzw. gibt es unterschiedliche Sichtweisen darüber, wer die KundInnen sind und welche Bedürfnisse diese haben.
- Es gibt in den Abläufen Reibungsverluste, die Qualität soll verbessert werden.
- Motivation und Kreativität der MitarbeiterInnen sollen, als wichtige Erfolgsfaktoren, besser gefördert werden. Die MitarbeiterInnen wissen nicht konkret, was von Ihnen erwartet wird. Man möchte klare Ziele vereinbaren, deren Umsetzung verfolgen, aus Erfahrungen lernen und sich laufend weiter entwickeln.

Nutzen

Gesamtheitliche Qualitätsmanagementsysteme wirken in alle Bereiche der Organisation und führen zu einer stärkeren Ziel- und Wirkungsorientierung. Sie verbessern die KundInnenorientierung und fördern die Motivation und das Engagement von MitarbeiterInnen. Abläufe werden kontinuierlich verbessert und veränderten Anforderungen angepasst. Auch die Lernfähigkeit der Organisation wird durch Qualitätsmanagement gesteigert. Das spart Zeit und Kosten und erhöht die Zufriedenheit der BürgerInnen/KundInnen.



Wir unterstützen Sie, indem wir ...

- die Entwicklungspotenziale Ihrer Organisationsstrukturen und Prozesse identifizieren.
- den Ist-Status Ihrer vorhandenen QM-Maßnahmen ermitteln.
- mit Ihnen die Ziele Ihres QM-Systems definieren und ein Qualitätsleitbild erstellen.
- Sie bei der Auswahl eines für Sie geeigneten QM-Systems beraten wie z. B. Common Assessment Framework (CAF), ISO 9000 oder EFQM.
- mit Ihnen gemeinsam Ihr QM-System definieren und einen Umsetzungsfahrplan erstellen.
- Sie bei der Vorbereitung einer QM-Zertifizierung und dann bei der Umsetzung des QM-Systems begleiten.

Referenzen

Bobrich GmbH • Bundesministerium für Inneres – Bundesasylamt • Frühwirt GmbH • KS Kristl und Seibt GmbH • Land Oberösterreich • Lederfabrik Schmidt GmbH • Merkan GmbH • Metallbau Treiber KG • Neuberger GmbH • Rudolf Fleischer KG • Salinen Austria GmbH • Schmidt Norm GmbH

AnsprechpartnerIn



Mag. Norbert Quinz
norbert.quinz@ICG.eu.com



Mag. Laura Blagec
laura.blagec@ICG.eu.com