



Teilnehmer der Startveranstaltung „Neue Steuerungsstrategien und Qualitätsmanagement im Bundesasylamt“.



Bundesasylamt: Kontinuierliche Qualitätssicherungs- und Weiterentwicklungsmaßnahmen durch gezielte Projekte.

Qualität sichern und weiterentwickeln

Mit der Veranstaltung „Neue Steuerungsstrategien und Qualitätsmanagement im Bundesasylamt“ am 9. Oktober 2007 im Innenministerium startete das Bundesasylamt eine Qualitätsoffensive.

Im Rahmen der Verwaltungsqualitäts-offensive der Bundesregierung wurde das Bundesministerium für Inneres zur Durchführung von zwei Projekten beauftragt; im April 2007 erging ein diesbezüglicher Umsetzungsauftrag an das Bundesasylamt.

Bereits früher hat sich das Bundesasylamt durch nationale und internationale Projekte intensiv mit dem Thema Qualität auseinandergesetzt: Neben behördeninternen Qualitätsevaluierungen verfolgt das Bundesasylamt kontinuierliche Sicherungs- und Weiterentwicklungsmaßnahmen durch gezielte Projekte mit Partnern wie etwa dem Flüchtlingshochkommissariat der Vereinten Nationen oder aktuell im Rahmen eines durch den Europäischen Flüchtlingsfonds geförderten Projekts mit dem Boltzmanninstitut für Menschenrechte.

Schon im Jahr 2006 wurden im Bundesasylamt Steuerungsstrategien einschließlich Leistungskennzahlen und einer „Balanced Scorecard“ unter generellen Jahreszielsetzungen eingeführt. Diese wurden 2007 entsprechend angepasst und fortgeführt.

In konsequenter Weiterführung dieses gesamtheitlichen Ansatzes besteht nunmehr insbesondere aufbauend auf diese bereits praktizierten Maßnahmen die Notwendigkeit, die angewandten Vorgangsweisen in einem umfassenden Steuerungsstrategien und einem Qua-

litätsmanagementsystem zu vernetzen. Qualität im Bundesasylamt wird somit nicht „neu entdeckt“, sondern es werden sämtliche Qualitätsansätze evaluiert, weiterentwickelt und anwenderfreundlich vereinheitlicht.

Projektziele. Neben der Etablierung eines anerkannten Qualitätsmanagement-Systems im Produkt-, Prozess- und Systembereich wird die Generierung von verbindlichen Qualitätskriterien (Standards) angestrebt. Insbesondere sollen die Rahmenbedingungen für rasche Asylverfahren durch standardisierte Prozessanalysen gestärkt und eine Reduktion der Verfahrensdauer durch Qualitätsverbesserung erreicht werden.

Aufgrund der Priorität und des großen Umsetzungsaufwands wurde die Projektdauer mit einer Gesamtlaufzeit von 20 Monaten bemessen sowie in drei Phasen unterteilt:

Während der ersten Phase (1. Mai bis 31. Dezember 2007) werden die bisherigen Qualitätsmaßnahmen vernetzt und ein für das Bundesasylamt taugliches Qualitätsmanagementsystem ausgewählt, sowie dessen Umsetzung konkret geplant.

In der Folgephase (1. Jänner bis 31. Juli 2008) wird das zuvor festgelegte System österreichweit einheitlich umgesetzt. Im Zuge der Abschlussphase wird durch eine verstärkte Evaluierung

des Echtbetriebs das Qualitätsmanagementsystem optimiert.

Projektbeteiligung. Die Umsetzung der festgelegten Ziele kann nur im Zusammenwirken sämtlicher im Bundesasylamt tätigen Mitarbeiter erreicht werden. Eine aktive Beteiligung wird neben der Einbindung in Arbeitsgruppen insbesondere durch speziell etablierte Kommunikationswege (eigene Kommunikationsplattform auf einer Projekthomepage) und durch im Projektgeschehen vereinfachte Hierarchien gefördert.

Neben dem ständigen beidseitigen Informationsfluss zwischen den Mitarbeitern und dem Projektteam, das sich aus dem Direktor des Bundesasylamts, Mag. Wolfgang Taucher, als Projektleiter sowie sämtlichen Leitern der Organisationseinheiten zusammensetzt, wird der aktuelle Projektfortschritt in einem regelmäßigen Newsletter transparent gemacht.

Der Fortgang des Projekts wird von einem externen Berater, Mag. Norbert Quinz, sowie einer Steuerungsgruppe begleitet, die sich aus Führungskräften im Bereich des BMI, des UNHCR und des UBAS sowie dem Vorsitzenden des Fachausschusses des Bundesasylamts zusammensetzt.

Startveranstaltung. Nach zahlreichen Projektvorarbeiten wurden bei ei-

ner Startveranstaltung am 9. Oktober 2007 die Mitarbeiter des Bundesasylamts und interessierte „Partner des Asylsystems“ über Details des Projekts informiert. Unter den 234 Teilnehmern waren Vertreter von am Asylverfahren beteiligten Stellen (BMI, VwGH, UNHCR, UBAS, IOM).

Der Auftraggeber des Projekts, Mag. Karl Hutter, Bereichsleiter der Sektion III für den Bereich Aufenthalts- und Staatsbürgerschaftswesen sowie Asyl und Betreuung, strich in seiner Eröffnungsrede den erwarteten Nutzen für das BMI, aber auch den zu erwartenden Mehrwert für die Mitarbeiter des Bundesasylamts heraus.

Mag. Manfred Enzi, Referent und jahrelanger Trainer in zahlreichen Fort- und Ausbildungsseminaren des Bundesasylamts, erläuterte das Projekt als Chance zur Weiterentwicklung des Bundesasylamts wie auch jedes einzelnen Mitarbeiters. Es handle sich auch um einen Beitrag zur Mitarbeiterzufriedenheit. Auch Dr. Gottfried Köfner, Leiter des UNHCR-Büros in Berlin, begrüßte die neuerliche Qualitätsinitiative des Bundesasylamts ausdrücklich und betonte insbesondere die bisherige gute Zusammenarbeit in den vergangenen Jahren.

„Derartige Großprojekte sind immer auch mit Ängsten und Vorurteilen behaftet“, sagte BAA-Direktor Mag. Wolfgang Taucher. So könne es zum Beispiel nicht alleinige Aufgabe der nachfolgenden Instanz(en) sein, Qualitätsansprüchen gerecht zu werden, sondern sei es besonders wichtig, dass gerade das Bundesasylamt als Erstbehörde einen weiteren, wesentlichen und eigenständigen Beitrag zum gesamten Asylsystem leisten könne und werde.

Das Bundesasylamt erhalte gerade durch das Projekt die Chance, sich an klaren Qualitätskriterien zu orientieren und sich auch mit anderen Organisationseinheiten sowie an den Ansprüchen einer modernen, zukunftsorientierten Verwaltung zu messen.

Sektionschef Dr. Mathias Vogl erwähnte in Vertretung des Bundesministers, dass die Qualitätsentwicklung in erster Instanz ein wesentliches Ziel der notwendigen Weiterentwicklung sei: „Es freut mich, dass die Qualitätsinitiativen und Bemühungen des Bundesasylamts ein Vorzeigemodell in ganz Europa geworden sind.“

Kerstin Kowald/Stefan Kranabetter

MORAVIA

Kompetent und fair

MORAVIA Verkehrssicherung GmbH

Boerhaavegasse 7 • A-1030 Wien
Tel.: (01) 713 47 24 • Fax: (01) 713 03 78
E-mail: service@moravia.at • www.moravia.at

Sämtliche Elektroinstallationen - Beratung - Störungsbehebung
electric + light company Elektrotechnik GmbH
behördlich konzessioniertes Unternehmen für Elektrotechnik

- **Elektroinstallationen aller Art**
für Private und Gewerbe
Störungsbehebung – Wohnungsinstallation
- **Netzwerkverkabelungen**
Beratung – Montage – Messungen
- **Alarmanlagen**
Beratung – Montage – Inbetriebnahme
- **Nachtspeicherheizungen**
Standgeräte oder Kachelöfen
Beratung – Montage – Service – Reparatur
- **Steuerungen für Markisen, Jalousien**
SOMFY-Vertragspartner
- **Überprüfungsbefunde gemäß ÖVE**
für Wohnungen und Gewerbebetriebe

Schönbrunner Straße 1, 1040 Wien
Tel 01/586 43 87
Fax 01/587 51 26, office@elcompany.at

DI. RICHARD ANZBÖCK

STAATLICH BEFUGTER UND BEEIDETER ZIVILINGENIEUR FÜR SCHIFFSTECHNIK
ALLGEMEIN BEEIDETER UND GERICHTLICH ZERTIFIZIERTER SACHVERSTÄNDIGER
FÜR WASSERFAHRZEUGE UND SCHIFFBAU

1190 WIEN, GUGITZGASSE 8/29

TEL.: 01/320 88 93

MESSBRIEFE

TECHNISCHE BERATUNG

Bowlingcenter Floridsdorf

A-1210 Wien

Pitkagasse 4

Tel.: 01/271 40 51

Fax: 01/271 40 51-30

