



„Qualitäts-Audits“: Alle qualitätsbezogenen Tätigkeiten des Bundesasylamts und seiner Organisationseinheiten werden von einem externen Team systematisch geprüft.

Verbesserter Wissenstransfer

Regelmäßige interne Überprüfungen der qualitätsbezogenen Arbeit des Bundesasylamts („Qualitäts-Audits“) unterstützen dessen kontinuierlichen Prozess der Qualitätsentwicklung.

Das im Bundesasylamt (BAA) etablierte System des Qualitätsmanagements (QM), das zahlreiche Maßnahmen und Arbeiten im Qualitätsbereich zusammenführt, wird seit Kurzem durch systematische und unabhängige „Qualitäts-Audits“ ergänzt und weiterentwickelt. Dabei werden nach und nach alle qualitätsbezogenen Tätigkeiten des BAA und seiner Organisationseinheiten von einem externen Team systematisch geprüft, das aus Qualitätsbeauftragten aus Erstaufnahmestellen (EAST) und BAA-Außenstellen besteht. Ziel der Untersuchungen ist es, Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten des QM-Systems zu entdecken und Korrekturmaß-

nahmen einzuleiten. Die internen Audits dienen auch dem Wissenstransfer durch organisationsinternen und organisationsübergreifenden Erfahrungsaustausch. Wesentlich ist dabei eine Betrachtung von außerhalb des BAA stehenden, aber mit den Tätigkeiten und Abläufen des Bundesasylamts vertrauten Personen: Durch ein BAA-internes Audit ist gewährleistet, dass dabei die Organisationsgrundsätze und Ziele im Auge behalten werden, was bei ausgelagerten Prüfungen nicht immer gewährleistet ist.

Voraussetzungen. Ablaufregeln, Transparenz, intensive Vorbereitung aller Beteiligten, die Zusammenstel-

lung eines kompetenten Teams und ein formell genehmigter Audit-Auftrag sind Voraussetzungen für Audits. In einem Einführungsgespräch zwischen dem Audit-Team und dem Leiter der Organisationseinheit werden zunächst Umfang und Ziele des Audits geklärt und die Rahmenbedingungen vermittelt. Die Untersuchungen im Anschluss umfassen sowohl die Befragungen, als auch die Dokumentation der erarbeiteten Verbesserungsmöglichkeiten. Beim Schlussgespräch werden die Ergebnisse mit dem Leiter und den Mitarbeitern der untersuchten Organisationseinheit besprochen und danach wird ein Gesamtprotokoll erstellt. Dieses beinhaltet den Ist-Stand und die jeweiligen

QUALITÄTSMANAGEMENT

Was ist ein „Audit“?

Im Bundesasylamt wurden im Rahmen der Verwaltungsqualitätsoffensive der Bundesregierung im April 2007 die ersten Qualitätsmanagement-Projekte gestartet.

Das interne „Audit“ („Prüfung“) ist Teil des BAA-Qualitätsplans 2009 und untersucht die bereits umgesetzten qualitätsbezogenen Tätigkeiten im Bundesasylamt. Dabei liegt das Hauptaugenmerk auf den Verfahren selbst, und zwar bei den inzwischen

standardisierten Prozessanalysen (z. B. in den Bereichen Einvernahmetechniken, Bescheiderstellung, Umgang mit Dolmetschern, Folgeanträge). Durch diese wurden rasche Asylverfahren ermöglicht und eine Reduktion der Verfahrensdauer erreicht. Das interne Audit prüft, ob die Qualitätsmaßnahmen im BAA greifen und den geplanten Anforderungen und Zielen entsprechen, oder ob Änderungen vorgenommen werden müssen.

Zu den erfolgreichen qualitätsbezogenen Projekten des BAA gehören die

Etablierung eines Qualitätsmanagementsystems, die Generierung von verbindlichen Qualitätskriterien und zahlreiche weitere Initiativen im Qualitätsbereich wie zum Beispiel Burn-out-Prävention oder das Projekt AS-QAEM mit dem Flüchtlingshochkommissariat der Vereinten Nationen (UNHCR), in dem das Bundesasylamt eine Beratungsfunktion einnimmt und „Best Practices“ im Bereich des asylrechtlichen Ermittlungsverfahrens an Staaten aus Zentral- und Südeuropa vermittelt.

Maßnahmen zur Verbesserung, die innerhalb einer vereinbarten Zeit umgesetzt werden.

Das Audit-Team besteht aus BAA-Mitarbeitern, die im Hinblick auf den zu untersuchenden Bereich qualifiziert sind und mit dem jeweiligen Leiter der Organisationseinheit eng zusammenarbeiten. Die Auditoren werden vom zentralen Qualitätsmanagement-Team laufend geschult und auf die jeweiligen Untersuchungen vorbereitet. Während des gesamten Audits bleibt die Verantwortung für die Organisation eines Bereichs bei dessen Leiter. Sollte es aufgrund vereinbarter Korrekturmaßnahmen zweckmäßig erscheinen, erfolgt nach entsprechender Zeit vom selben Audit-Leiter eine Nachprüfung.

Zentrale Fragen, die während des Audits im Auge behalten werden sollten und die jeweilige Checkliste ergänzen, sind zum Beispiel: Gibt es relevante Regelungen? Sind diese für die jeweilige Zielerreichung geeignet? Sind diese den relevanten Personen in der Organisationseinheit bekannt, werden diese verstanden? Werden die Vorgaben/Regelungen gelebt/umgesetzt? Wie wird mit Korrekturerfordernissen umgegangen?

Ein erstes internes Audit wurde im März 2009 in der Erstaufnahmestelle Ost in Traiskirchen durchgeführt und im Juni mit einer Nachprüfung ergänzt. Sie zielte ab auf die Umsetzung der Neuausrichtung der EAST Ost in den Bereichen Sicherheit, den Aktenlauf, Folgeanträge und Fristenmanagement, Ladungsadministration und Dolmetschereinteilung, Controlling und Steuerung. Nach den Empfehlungen des Audit-Teams wurden Maßnahmen mit klaren Aufträgen und Fristen definiert und umgesetzt. Ein weiteres internes Audit ist für eine BAA-Außenstelle in Planung, wobei die Ziele und der Umfang der Untersuchungen an die Aufgaben und Schwerpunkte der Außenstelle angepasst werden müssen, um das beste Ergebnis zu erzielen. Zukünftig wird das Audit-Konzept des BAA durch die externe Mitwirkung von Mitarbeitern der Asylbehörden in der Schweiz und in Deutschland erweitert werden, um über den Vergleich der Stärken und Schwächen anderer Verwaltungen („Bench Learning“) eine optimale Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems im BAA zu gewährleisten.
Barbara Luger

Wir bauen für Sie



sonnendurchflutete geförderte 3-Zimmerwohnungen mit Kaufoption in der Pfalzauerstraße I, 3021 Preßbaum



- Kontrollierte Wohnraumlüftung
- Fußbodenheizung
- 1 PKW-Garagenplatz
- Elektrische Außenrollläden
- Kaminanschluss
- SAT-Gemeinschaftsanlage
- großzügige Eigengärten

Kontakt: 01/505 57 26



Über 50.000 Artikel auf über 1.200 Seiten!

Jetzt gleich anfordern:

Tel.: 050 - 20 40 40
Fax: 050 - 20 40 44
E-Mail: sales@conrad.at
Internet: www.conrad.at

Megastores und Filiale
2x Wien · Linz · Graz · Salzburg

NEU



Dr. Wilfried Obermayer



Facharzt für Augenheilkunde
und Optometrie
Kontaktlinsenstudio

www.augenarzt-obermayer.at

2491 Neufeld/Leitha,
Hauptstraße 25
Tel. 02624 54 080, Fax DW 18
Ordination: Di 9.00 - 13.00
Mi 10.00 - 13.00 u. 14.00 - 18.00
Do 15.00 - 18.00
Fr 15.00 - 20.00 Uhr, Samstag
Termine nach Vereinbarung
Keine Kassen