

Erfahrungen mit dem CAF und weitere Instrumente des QM in Salzburg



Mag. Klaus Hinterberger

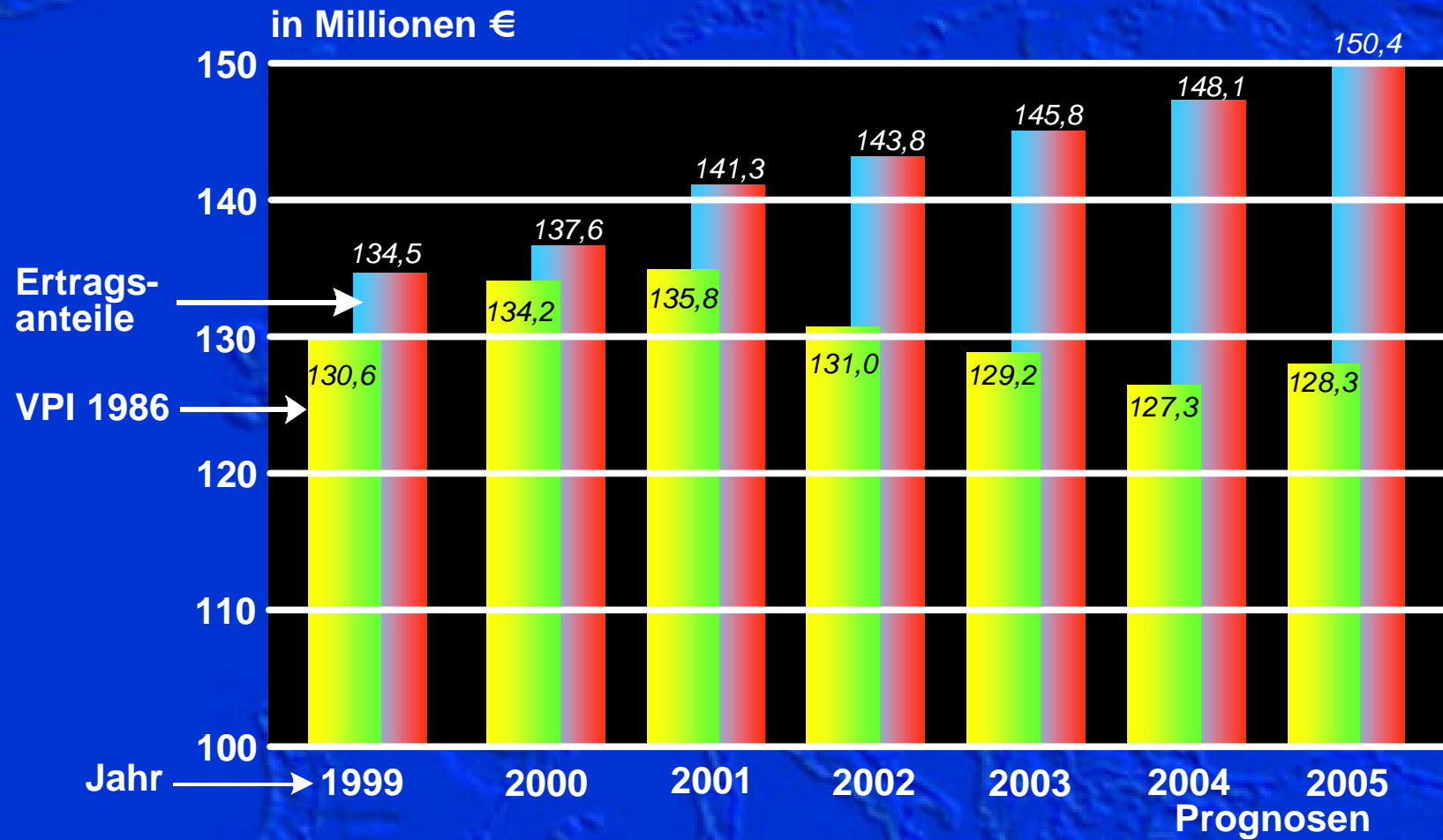
Dr. Michael Haybäck

**Instrumente des New Public Management -
Qualitätssicherung bei knappen Finanzmitteln**

CAF

Ertragsanteile 2000 bis 2005 im Vergleich zum VPI 1986

(ohne Mehrwertsteuer und Getränkesteuerausgleich, VPI 1986 = 100)



Masterplan zur Verwaltungsmodernisierung

- Wird auf Grundlage der Parteienvereinbarung für die gesamte Funktionsperiode erstellt
- Gesamtzusammenstellung aller relevanten Vorhaben zur Verwaltungsmodernisierung
- Vorgabe für die einzelnen Jahresprogramme

CAF

im Amt für Öffentliche Ordnung

- CAF-Anwender seit 2001
- Knowledge-Center für Qualitätsmanagement
- Erfolgreiche Anwendung bei Übernahme neuer Aufgaben

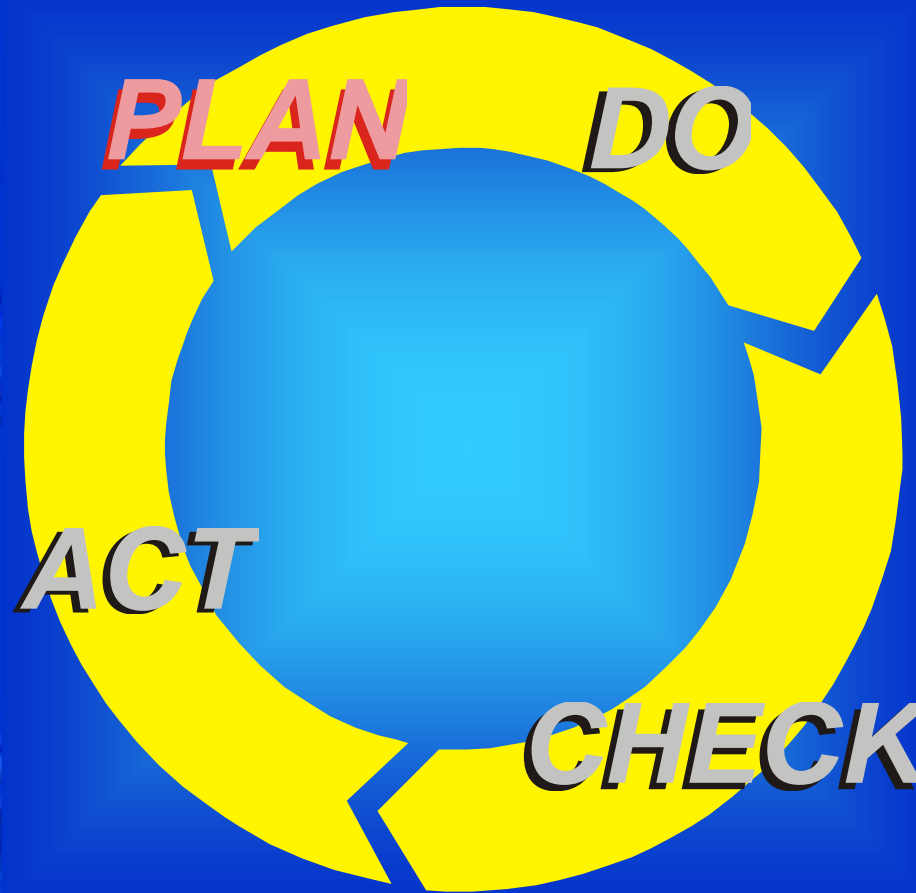
Managementkreis aus den Prozessmodellen

Ressourcen-
management

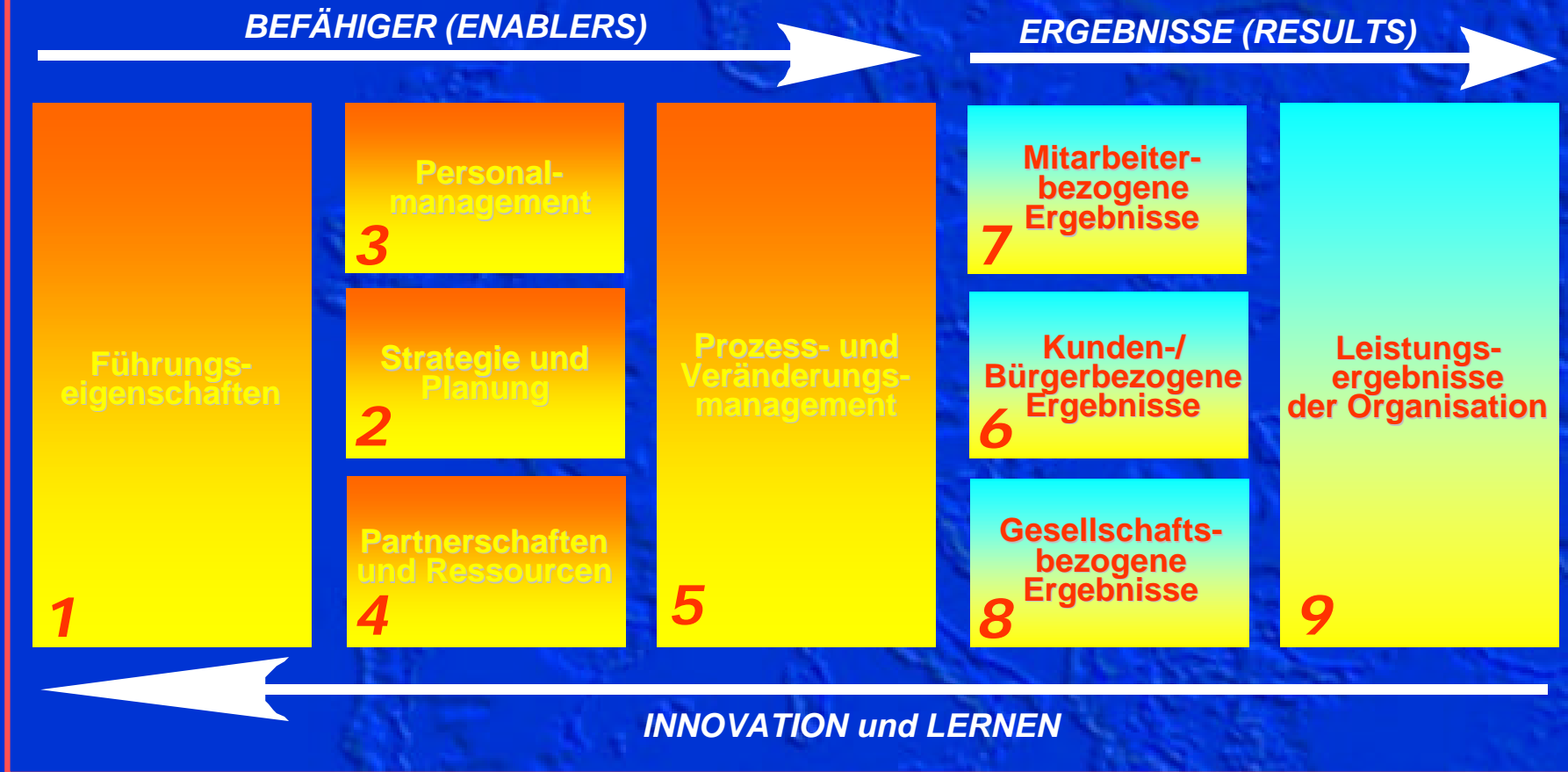
Produkt-
realisierung

Verantwort-
lichkeit
der Leitung

Messungen,
Analysen,
Verbesserungen



Das CAF Modell





Führungseigenschaften

Leitbilder für alle Aufgabenbereiche
Innovationskoalition mit dem politischen Ressort
Zielvereinbarungen über das Ressort
Aktive Öffentlichkeitsarbeit und Beziehungspflege
Mitarbeitergespräche

2.

Strategie und Planung

Masterplan
Strategieklausur mit Ressort
jährliche Qualitätspläne
jährliche Audits
Managementcockpit

3.

Personalmanagement

Personalentwicklungskonzepte
Expertenlisten
Produktverantwortliche
Equality Check und Work – Life Balance
Mitarbeiterbefragungen
Vorgesetztenbeurteilung
Teambesprechungen

4

Partnerschaften und Ressourcen

Stakeholderlisten

Projekte, Veranstaltungen und Vorträge mit Stakeholdern

Finanzierung von Projekten

Kooperationsprojekt mit einem Wissensmanager

Beschwerde-/ Interventionsmanagement

5.

Prozess- und Veränderungsmanagement

Produkthandbücher

Akt 2000

E-Government-Projekte

**CAF, ISO, IBEC, EFQM – Angewandte
QM- Systeme**

Interne und externe Qualitätszirkel

6.

Kunden-/ Bürgerbezogene Ergebnisse

Kundenbefragungen
Qualitative Kundengespräche
Auswertungen des Beschwerde-
managements



Mitarbeiterbezogene Ergebnisse

Mitarbeiterbefragung
Schulungsauswertungen
Auszeichnung von Mitarbeitern



Gesellschaftsbezogene Ergebnisse

**Messergebnisse,
Auswirkungen und Medienberichterstattung**

z. B:

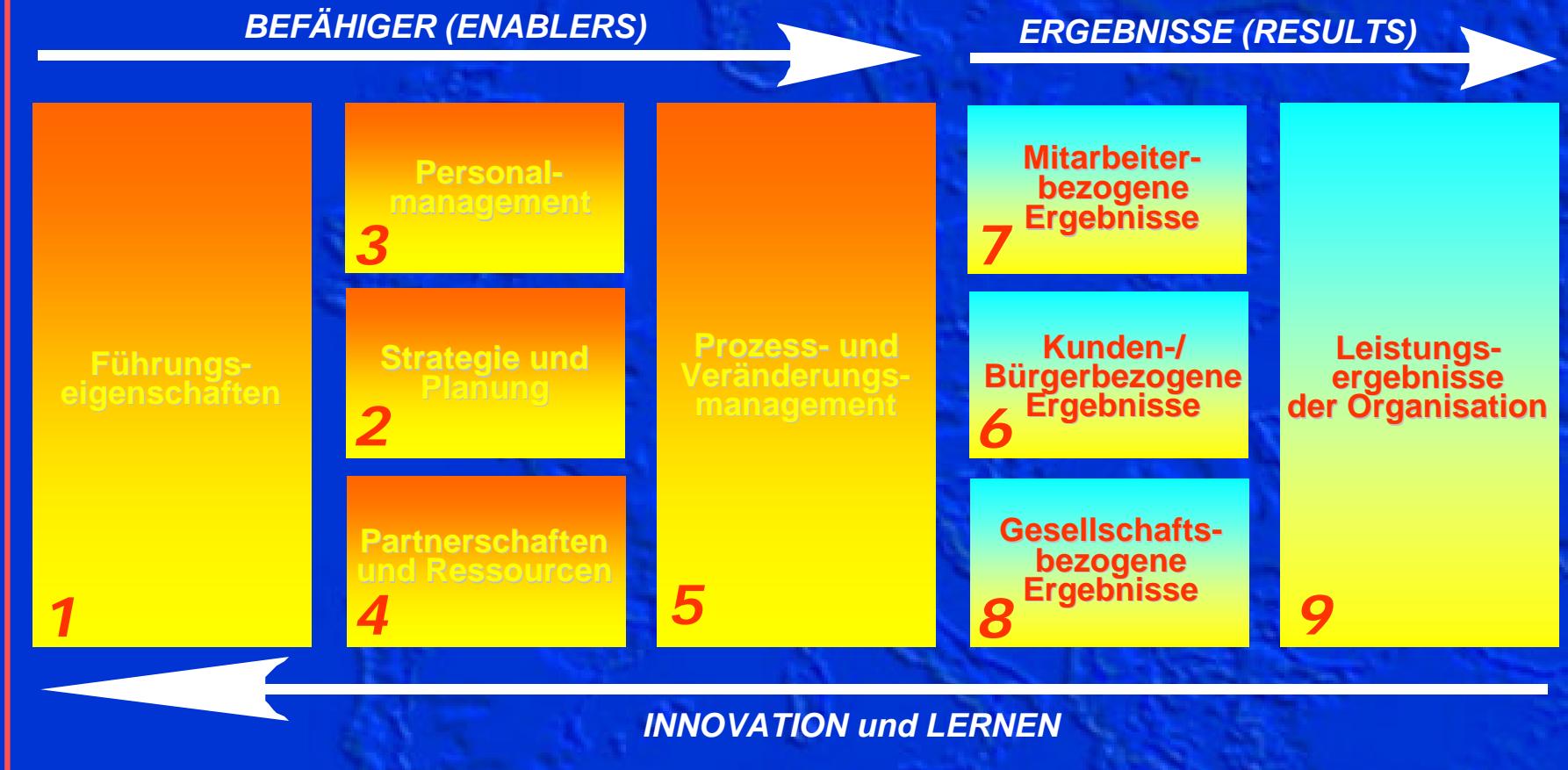
- Verbesserung der Gewässerqualität
- Geringere Anzahl Hundebisse
- Rückgang der Prostituierten ohne
- Gesundenbuch durch mehr Kontrollen



Leistungsergebnisse der Organisation

Audits, Gutachten und Zertifikate
Produktblätter und Ergebnisse der KLR
Auszeichnungen durch QM-Systeme
Feedback zu Publikationen

Das CAF Modell



ManagementCockpit 2004

1/01 Amt für Öffentliche Ordnung

**Kunden-
Zufriedenheit**
1,38

**Mitarbeiter-
Zufriedenheit**
1,74

Ergebnis
€ 1.947.921.-
(+1,98%)

**Ziel-
vereinbarungen**

Politik

verwaltungsintern

Externe Partner

**Qualitätsplan
2004**

Sachgebiete

Fälle
8324

Anzahl
67

Abweichung
10 > 50%

Audits

CAF

MDion

ISO/IBEC

AFQM
dzt. in Arbeit

Fremdenwesen

Fälle
4.407

Neue Verfahrensart

Ausbildung
29 2,1
Anzahl Bewertung

Planstellen
41 / 38
Plan dzt.
besetzt

**Benchmark-
partner intern**
MD/07



Erfolgsfaktoren

- die einheitliche Struktur
- die Zusammenfassung in einem Managementcockpit
- die Geschlossenheit
- die Instrumente

Was hat der CAF für Salzburg gebracht ?

- Transmissionsmechanismus für TQM-Systeme
- ständige Weiterentwicklung der Instrumente
- treffsicherer in der Umsetzung der zentralen Vorgaben