

BH Rohrbach wird für innovative Verwaltung und Qualitätsmanagement ausgezeichnet

Am 17. Oktober 2013 erhielt die Bezirkshauptmannschaft Rohrbach im Bundeskanzleramt in Wien das CAF-Gütesiegel „Effective CAF-User“.

In Vertretung für Frauenministerin Gabriele Heinisch-Hosek überreichte Mag. Andreas Buchta-Kadanka das CAF-Gütesiegel an die Bezirkshauptmannschaft Rohrbach. Bezirkshauptfrau Dr. Wilbirg Mitterlehner freut sich



über diese Auszeichnung, im Bild mit dem Landesamtsdirektor von OÖ Dr. Eduard Pesendorfer (l.) und Mag. Andreas Buchta-Kadanka (r.).

Fotos: BKA

Die für den öffentlichen Dienst zuständige Bundesministerin Gabriele Heinisch-Hosek gratulierte in einer Presseaussendung der Bezirkshauptmannschaft Rohrbach zum Erhalt des CAF-Gütesiegels und betonte: „Damit wird der erfolgreiche Weg dieser BH, ihre Bürgerinnen- und Bürgernähe und ihr Qualitätsmanagement ausgezeichnet.“

Der CAF (Common Assessment Framework) bezeichnet ein Selbstbewertungsinstrument im Bereich Qualitätsmanagement, das auf die Be-

dürfnisse des öffentlichen Dienstes abgestimmt ist und die Weiterentwicklung der Verwaltung vorantreibt. Mit dem Gütesiegel wird dieser interne Prozess um eine objektive externe Perspektive ergänzt und eine vorbildliche Umsetzung der Ergebnisse bescheinigt.

„Die BH Rohrbach zeichnet sich vor allem durch gelebte Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Stakeholdern, durch Bürgerinnen- und Bürgernähe und durch grenzüberschreitende Zusammenarbeit etwa mit deutschen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BH Rohrbach sind stolz auf diese Auszeichnung! Auch RepräsentantInnen aus dem Bezirk Rohrbach nahmen an der Feier teil und freuen sich, dass es der BH Rohrbach gelungen ist, als dritte österreichische Organisation das CAF-Gütesiegel zu erhalten.

Mit dabei waren unter anderem: Bundesrätin Dir. Elisabeth Reich, Bürgermeister Ing. Josef Moser, Bürgermeister Dir. Josef Hauer, Maximilian Wiederseder (Obmann Sozialsprengel Oberes Mühlviertel), OBR Erich Nößlböck, Mag. Johannes Raab (Bezirksgeschäftsleiter Rotes Kreuz), Franz Stadlbauer (Geschäftsführer von ARCUS Sozialnetzwerk), Heimleiter Peter Pröll.



Behörden aus. Besonders hervorzuheben ist auch die soziale Ausrichtung im Bezirk, etwa im Bereich der Pflege und der Nachhaltigkeit“, so Heinisch-Hosek.

„Der CAF und die Gütesiegel-Verleihung stärken die Feedback-Kultur in der öffentlichen Verwaltung und machen so laufend weitere Verbesserungen möglich. Ich wünsche mir, dass möglichst viele Behörden und Verwaltungseinheiten dem positiven Beispiel von Rohrbach folgen“, so die Ministerin.

(Quelle: BKA)

In der letzten Ausgabe unserer Zeitung BH aktuell haben wir darüber informiert, dass in der Bezirkshauptmannschaft Rohrbach Qualitätsmanagement und kontinuierliche Verbesserung einen hohen Stellenwert haben und wir daher im November 2012 bereits zum 3. Mal eine CAF-Bewertung durchgeführt haben.

Um auch ein **Feedback von erfahrenen, externen CAF-ExpertInnen (CAFFEX)** zu erhalten, haben wir im Frühjahr 2013 um das **CAF-Gütesiegel „Effective CAF-User“** ange-

sucht. Dieses wurde 2009 von einer europäischen CAF-Expertengruppe entwickelt.

Bestätigt werden einerseits die korrekte Verwendung des Instruments und andererseits die Effektivität des eingeschlagenen Weges zur Weiterentwicklung im Sinne des Qualitätsmanagements.

Das CAF-Gütesiegel mit dem externen Feedback beruht auf 3 Säulen:

- 1) Selbstbewertungsprozess
- 2) Prozess der Verbesserungsmaßnahmen
- 3) TQM-Reife der Organisation



Der **Vor-Ort-Besuch** unserer zwei CAF-Feedback-ExpertInnen (ausgewählt vom KDZ - Zentrum für Verwaltungsforschung in Wien) - **Dr. Manfred Elmecker**, Bundesministerium für Finanzen und **Mag. Anita Politsch**, Amt der Tiroler Landesregierung - fand am 13. und 14. Juni 2013 statt. Daran teilgenommen haben auch Mag. Michael Kallinger vom Bundeskanzleramt und Mag.(FH) Bernadette Tropper-Malz vom KDZ sowie 4 „beobachtende“ CAFFEX.



Ein zentrales Element des Qualitätsmanagements ist die Ausrichtung der öffentlichen Verwaltung auf die KundInnen sowie Netzwerke und Partnerschaften („Stakeholder“). Neben der umfassenden Befragung von MitarbeiterInnen bei einem Rundgang durch's Haus wurden beim Vor-Ort-Besuch auch wichtige Netzwerkpartner über die Entwicklung von Partnerschaften und die Zusammenarbeit mit der Bezirkshauptmannschaft befragt. ■

Fotos: BH Rohrbach

Im **CAF-Feedbackbericht** heißt es unter anderem: „Der Vor-Ort-Besuch konnte aufgrund der umfassenden und professionell erstellten Unterlagen, die großteils bereits vorab zur Verfügung gestellt wurden, gut vorbereitet werden.“

Sämtliche Gespräche mit Führungskräften und MitarbeiterInnen waren durch Offenheit, Konstruktivität und Reflexionsbereitschaft geprägt. Im Gespräch mit den Stakeholdern wurde die Tragfähigkeit der Partnerschaften sowie die BürgerInnen- bzw. KundenInnenorientierung der BH eindrucksvoll bestätigt. Für die freundliche Aufnahme des gesamten CAFFEX-Teams und den bereichernden Austausch zwischen allen Beteiligten sei herzlich gedankt!“

TQM (Total Quality Management) - Diese Managementphilosophie, in deren Mittelpunkt die Kundinnen und Kunden stehen, ist darauf ausgerichtet, Geschäftsabläufe mit Hilfe von Analyse-Instrumenten und Teamarbeit (Einbeziehung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) ständig zu verbessern. Die 8 TQM-Grundsätze sind: 1) Führungsqualität und beständige Zielsetzungen, 2) Ergebnisorientierung, 3) Bürger- bzw. Kundenorientierung, 4) Management durch Prozesse und Fakten, 5) Entwicklung und Einbeziehung der MitarbeiterInnen, 6) Kontinuierliche Verbesserungen und Innovationen, 7) Entwicklung von Partnerschaften, 8) Soziale Verantwortung. Quelle: KDZ