

**Anfrage Meier Patrick und Mit. über die Qualitätssicherung in der Verwaltung (A 221). Eröffnet: 16. Juni 2008 Finanzdepartement****Antwort Regierungsrat:**

Verschiedene Dienststellen des Kantons Luzern lassen sich zwecks Sicherung der Qualität in Verwaltungsabläufen extern überprüfen und zertifizieren. Dazu stellen Sie diverse Fragen, die wir im Folgenden einzeln beantworten.

1. Gibt es über alle Verwaltungsabteilungen des Kantons Luzern ein Qualitätssicherungskonzept (inkl. Qualitätsbewertungsmodell), und besteht ein Modell, wie und wo Zertifizierungen durchgeführt werden sollen? Wie sehen diese Konzepte und Modelle aus?

Ein einheitliches Qualitätsbewertungsmodell, bzw. ein Qualitätssicherungskonzept besteht in der Kantonalen Verwaltung nicht. In zentralen Bereichen werden jedoch einheitliche Vorgaben zur Sicherung der Qualität gemacht. Diverse Abläufe, z.B. das Mitberichtsverfahren, Unterschriftsberechtigungen, Durchführung von Wirkungsberichten, Buchungsrichtlinien, sind durch Gesetze, Verordnungen, durch das WOV-Detailkonzept sowie Richtlinien vorgegeben und tragen zur einheitlichen Qualitätssicherung bei. Einige Dienststellen richten sich zudem nach Branchen- bzw. Bundesvorgaben aus.

2. Welche Zertifizierungen werden dabei angewendet, und zu welchem Zweck wurden diese ausgewählt?

Am häufigsten werden die Qualitätsmanagementmodelle ISO (Internationale Organisation für Normung) und EFQM (European Foundation for Quality Management) angewendet. Dienststellen mit sehr prozessorientierten Abläufen (z.B. Fiko, Strassenverkehrsamt) haben sich für eine ISO-Zertifizierung entschieden. Das EFQM-Modell wird beispielsweise in Dienststellen des Bau-, Umwelt- und Wirtschaftsdepartements angewendet. Ferner gibt es branchenspezifische Qualitätsmanagementmodelle oder Vorgaben, wie z.B. Q2E für Schulen oder Qualitätszirkel für Spitäler. Den Universitäten und Fachhochschulen ist vom Bund ein eigenes universitäres Qualitäts-System vorgegeben. Es gibt auch Dienststellen, die sich an einer offiziellen Norm orientieren, auf eine Zertifizierung jedoch verzichten.

Detailliert sei die Situation am Beispiel des Gesundheits- und Sozialdepartements aufgezeigt: Seit 1997 ist die Dienststelle Lebensmittelkontrolle und Verbraucherschutz nach ISO/IEC und 17025 akkreditiert. Damit verbunden ist auch eine teilweise Akkreditierung der Milchhygienischen Inspektionen in der Dienststelle Veterinärdienst. Konkret für

- die Inspektionsstelle (Typ A) für Betriebe, Einrichtungen, Verfahren und Waren im Rahmen des amtlichen Vollzugs der schweizerischen Lebensmittelgesetzgebung, der Verordnung des EVD über die Hygiene bei der Milchproduktion und der Kantonalen Bäderverordnung und
- die Prüfstelle für die chemische, physikalische, biologische und sensorische Prüfung von Lebensmitteln, Gebrauchsgegenständen, Oberflächen- und Badewasser, von Chemikalien und Erzeugnissen sowie von Betäubungsmitteln in Strassenasservaten

Die Dienststelle Wirtschaft und Arbeit verfügt auf der Basis von EFQM über ein Führungs- und Informationssystem (PROCEDE) als übergeordnetes Qualitätsmanagementsystem. Subsidiär verfügt die Abteilung Industrie- und Gewerbeaufsicht über das Zertifikat ISO 9001:2000.

Der Einsatz eines Qualitätsmanagements in der öffentlichen Hand unterscheidet sich nicht zur Privatwirtschaft. Mit dem Qualitätsmanagement sollen letztlich Leistungen verbessert und

die Kundenorientierung ausgeweitet, Mitarbeitermotivation gestärkt und die Effizienz der Institution gesteigert und Transparenz erzeugt werden.

3. Wer bestimmt, welche Zertifizierungen vorgenommen werden? Wer gibt den Auftrag für eine Zertifizierung?

Die Initiative für eine Zertifizierung geht meist von der Departementsleitung oder der Dienststelle selbst aus. Im Weiteren sind bestimmte Bereiche vom Bund, von Verbänden oder Vereinen verpflichtet, ein Qualitätsmanagement und damit Zertifizierungen oder Assessments einzuführen.

4. Welcher finanzielle Aufwand wurde in den Verwaltungsabteilungen für die externe Zertifizierung in den letzten beiden Jahren eingesetzt? Mit welchen Kosten werden wir in Zukunft rechnen müssen?

Da die Arbeiten zur Sicherstellung der Qualität in den Dienststellen oft mit den normalen Führungs- und Organisationstätigkeiten verbunden sind, wurden die Aufwände/Kosten für die Qualitätssicherung nicht speziell ausgewiesen.

5. Wie ist die Weiterentwicklung der Qualitätssicherung geplant?

Das WOV-Detaillkonzept regelt unter anderem die Grundlagen des internen Kontrollsystems (IKS). Unter dem internen Kontrollsystem werden alle vom Departement, den Führungsverantwortlichen einer Dienststelle und den übrigen Führungsverantwortlichen durchgeführten oder angeordneten, überwachenden Massnahmen verstanden, die dazu dienen, einen ordnungsgemässen Ablauf des betrieblichen Geschehens in Bezug auf Finanzen und Buchführung sicherzustellen. Ein IKS kann Bestandteil eines Qualitätsmanagementsystems sein. Bis Ende 2008 wurde durch das Finanzdepartement ein Handbuch für die Umsetzung erarbeitet. Gleichzeitig wurden verschiedene Hilfsmittel zur Risikoidentifikation, -beurteilung und -überwachung entworfen. Die Unterlagen wurden in der ersten Hälfte 2009 in zwei Pilotdienststellen geprüft und verfeinert. Danach sollen die Hilfsmittel allen Dienststellen der kantonalen Verwaltung zur Verfügung gestellt werden.

Im Rahmen der Totalrevision des Finanzhaushaltsgesetzes wird zudem das WOV-Detaillkonzept überarbeitet. Dabei wird die Einführung eines einheitlichen Qualitätsmanagementmodells (Beispielsweise EFQM) für die kantonale Verwaltung geprüft. Der Abschluss der Arbeiten ist auf Ende 2010 geplant.

6. Als Aussenstehende ist es oftmals schwierig zu erkennen, was eine externe Überprüfung/Zertifizierung einer Verwaltung an Vorteilen bringt. Sieht der Regierungsrat Ansätze, wie die Erkennbarkeit verbessert werden kann?

Ein Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung dient der stetigen Verbesserung von Produkten, Prozessen und Leistungen jeglicher Art und der Sicherung deren Qualität. Damit unterscheidet sich die öffentliche Verwaltung nicht von der Privatwirtschaft. Die Zertifizierung macht die Qualitätsgüte für Aussenstehende sichtbar. Das EFQM-Modell zeigt beispielsweise mittels Punktzahlen die Güte einer Organisation, bzw. einzelner Bereiche und Prozesse an. Dadurch können Dienststellen innerhalb des Kantons, aber auch in anderen Gebietskörperschaften miteinander verglichen (Benchmarking) werden. Einerseits ist dies eine interne Orientierungshilfe, andererseits dient die Punktzahl der Transparenz gegenüber Aussenstehenden, die sich so besser ein Bild über die Organisation machen können. Zudem kennt das EFQM-Modell verschiedene „Stufen der Excellence“. Diese wurden entwickelt, um den Weg zu unternehmerischer Excellence in klar definierten Stufen anzuerkennen. Wie dies heute bei den ISO-zertifizierten Stellen des Kantons Luzern üblich ist, werden wir bei einer generellen Einführung des EFQM-Modells die Stufe der erreichten „Excellence“ auf den Briefschaften wie auch im Internet transparent machen.