

<h1>Q7</h1>	<h2>Qualitätsmanagement-Handbuch</h2>	
	Kreis Borken Fachbereich Tiere und Lebensmittel	Burloer Str. 93 46325 Borken
	Kreis Coesfeld Veterinärdienst und Lebensmittelüberwachung	Daruper Str. 5 48651 Coesfeld
	Kreis Recklinghausen Fachdienst Veterinärwesen und Lebensmittelüberwachung	Kurt-Schumacher-Allee 1 45657 Recklinghausen
	Kreis Steinfurt Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt	Tecklenburger Str. 10 48565 Steinfurt
	Kreis Viersen Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt	Rathausmarkt 3 41747 Viersen
	Kreis Warendorf Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt	Waldenburger Str. 2 48231 Warendorf
	Kreis Wesel Fachdienst Veterinär- und Lebensmittelüberwachung	Jülicher Str. 4 46483 Wesel



Dieses Handbuch ist Eigentum der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachungsbehörden im Projekt Q7 und darf ohne ausdrückliche Genehmigung nicht vervielfältigt oder Dritten zur Einsichtnahme überlassen werden.

In diesem Handbuch ist die Gleichbehandlung von Frau und Mann in der Amtssprache gemäß den geltenden Richtlinien des Landes Nordrhein-Westfalen verwendet worden. Sollte dennoch die konsequente Umsetzung dieser Redewendungen vergessen worden sein, so gelten die Personenbezeichnungen gleichgeschlechtlich.

Fachlich wurde das QM-System durch die siraTec Unternehmensberatung Rhein-Ruhr GmbH, Engellastr. 17, 44575 Castrop-Rauxel, betreut. Dem QM-System liegen die ISO 9001:2015, das Landes-QM-Rahmenkonzept und das Landesinterne Auditsystem zugrunde.

Das Prozessmodell IVMS© (integriertes Verbraucherschutzmanagementsystem) unterliegt dem Copyright der Firma siraTec Unternehmensberatung Rhein-Ruhr GmbH, Castrop-Rauxel. Bei der Umsetzung und Darstellung des Prozessmodells ist ein entsprechender Verweis zu berücksichtigen.

### **Über dieses Projekt:**

Die Kreise Borken, Coesfeld, Recklinghausen, Steinfurt, Viersen, Warendorf und Wesel haben ein Qualitätsmanagement aufgebaut. Hierzu haben sie sich zu einer Inputgruppe „Qualitätsmanagement in 7 Behörden – kurz Q7“ zusammengefunden. In dieser Projektgruppe Q7 wurde das QM-System aufgebaut und es wird kontinuierlich weiterentwickelt. Es bietet sich somit den Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsämtern die Chance, den Weg der Qualitätssicherung, d.h. des Qualitätsmanagements, zu beschreiten, um im Rahmen der Verbesserung der Leistungsaspekte ein gleichwertiger Partner der überwachten und zertifizierten Betriebe sein zu können. Denn zunehmend gewinnen Zuverlässigkeit, Verständlichkeit, Durchschaubarkeit, Vergleichbarkeit und Glaubwürdigkeit staatlichen Handelns eine größere Bedeutung. Diesen Kriterien trägt das Qualitätsmanagementsystem in stärkerem Maße Rechnung.

### **Die Ämter**

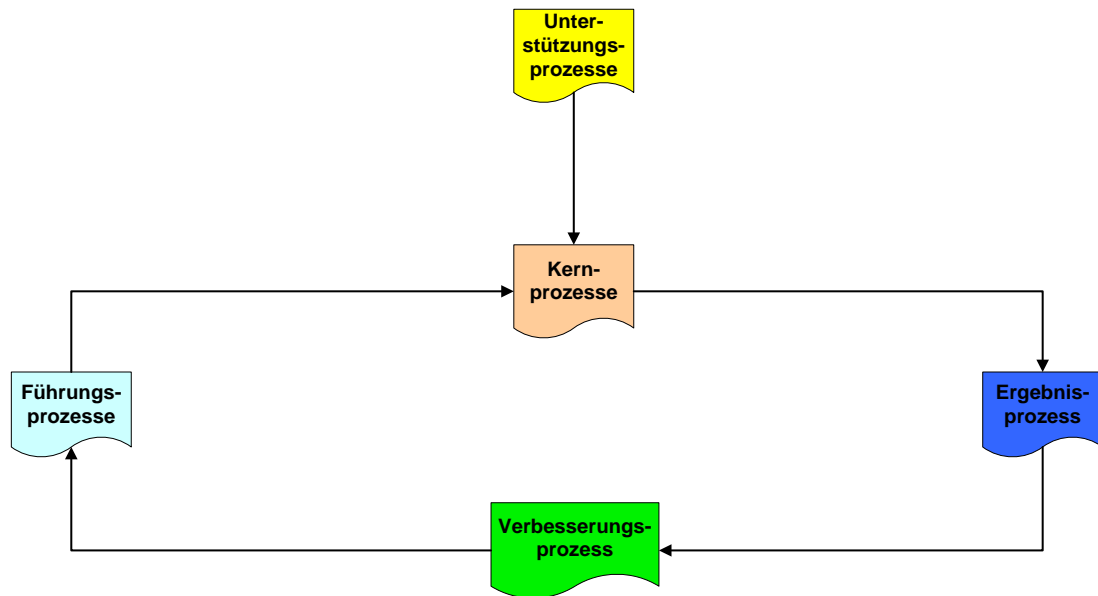
Innerhalb kurzer Projektlaufzeit wurde unter Anstrengung und Engagement aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der beteiligten Ämter dieses vorliegende Qualitätsmanagement-System aufgebaut.

Besonderes Augenmerk wurde der Konsensfähigkeit der erarbeiteten Prozesse geschenkt, um so eine Harmonisierung der Abläufe zu gewährleisten. So standen damit der gegenseitigen Hilfe auch angeregt kontrovers geführte Diskussionen gegenüber, ohne die dieses System nicht die erreichte Qualität erlangt hätte.

Eine besondere Herausforderung lag sicherlich auch darin, über kommunale Grenzen hinweg einen Ansatz eines einheitlichen QM-Systems im Bundesland Nordrhein-Westfalen zu erarbeiten.



HB-Kapitel	Titel	Prozessblock	ISO-Kapitel ISO 9001/2015
0	Einleitung		
1	Leitungsprozess	Führungsprozesse	4.4, 5.1, 5.1.2, 5.2, 6, 5, 7.1.1, 7.1.2
2	Systemprozess		4.4, 7.5, 9.1.3
3	Mitarbeiterprozess		7.2, 7.3
4	Kommunikations- und Informationsprozess		5
5	Kundenprozess	Kernprozesse	7.5, 5.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.2, 8.5
6	Innerer Organisationsprozess		8.1, 8.4, 8.5, 7.1.5
7	Entwicklungsprozess		8.5
8	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsprozesse	5.1, 7.1.3, 7.1.4
9	Ergebnis- und Kennzahlenprozess	Ergebnisprozess	9.1
10	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	Verbesserungsprozess	7.5, 5, 9.3, 8.7, 10





Die MTA-02-02-00 Prozesslandkarte enthält eine Entsprechungstabelle (Gegenüberstellung LQM-Dokumente / QM-Q7-Dokumente).



## 1. Ziel

Dieses Qualitätsmanagement-Handbuch (MHB) beschreibt die einzelnen Prozesse des im Bereich der amtlichen Lebensmittelüberwachung und Veterinärämter im Projekt Q7 implementierten Qualitätsmanagement-Systems nach DIN EN ISO 9001:2015 sowie Landes-QM-Rahmenkonzept und Landesinternes Auditsystem (LIAS). Das Qualitätsmanagement-Handbuch wurde prozessorientiert aufgebaut und soll den Anwendern innerhalb kurzer Zeit einen Gesamtüberblick über das in den Behörden festgeschriebene Leitbild sowie die Verwaltungsgrundsätze und deren praktischen Umsetzung vermitteln.

## 2. Geltungsbereich

	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3. Begriffe

KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
MFB	Managementformblatt
MHB	Management-Handbuch
MTA	Managementtabelle
MPA	Managementprozessanweisung
QMB-K	Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator
StK	Steuerungskreis



## 4. Beschreibung

### 4.1 Internet-Verfügbarkeit

Die Vorstellung der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung ist im Internet unter

Kreis Borken	www.kreis-borken.de
Kreis Coesfeld	www.kreis-coesfeld.de
Kreis Recklinghausen	www.kreis-recklinghausen.de
Kreis Steinfurt	www.kreis-steinfurt.de
Kreis Viersen	www.kreis-viersen.de
Kreis Warendorf	www.kreis-warendorf.de
Kreis Wesel	www.kreis-wesel.de

hinterlegt.

### 4.2 Vorwort zum Qualitätsmanagement-Handbuch

Das Qualitätsmanagement-Handbuch der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung beschreibt das im Vollzug der Lebensmittel- und Veterinärüberwachung eingeführte Qualitätsmanagement-System.

Der Gestaltung lagen die Vorgaben der DIN ISO 9001:2015, die ISO 17020, die VO (EU) 2017/625, die AVV Rüb, des Landes-QM-Rahmenkonzeptes, des Landesinternen Auditsystems sowie die Anforderungen der Arbeitssicherheit, des Umweltschutzes und der für die Dienststelle notwendigen Hygienemaßnahmen zu Grunde.

Das Handbuch regelt zusammen mit den Prozessanweisungen, den Arbeitsanweisungen und den Formblättern die in den Behörden eingeführten und praktizierten qualitätsrelevanten Prozesse.

Das MHB dient daher intern als Arbeitsgrundlage für alle Bereiche zur Sicherung, Erhaltung und Dokumentation der Qualität in den Behörden.

In einem komplexen behördlichen Ablauf ist jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter nur dann qualitätsfähig, wenn sie/er:

- die gestellten Anforderungen an die Leistung kennt (= Ziele)
- den Weg zur Erreichung des Zieles kennt (= Prozess)
- eine Rückmeldung erhält, ob das Ziel erreicht wurde (= Erfolgskontrolle).

Die Verantwortung für Qualität, Arbeitssicherheit und Umwelt betrifft folglich jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter.

Qualitätsmanagement bedeutet, dass die Anforderungen der internen und externen Kunden an Leistungen festgelegt und durch Mittel wie Qualitätsplanung, Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung verwirklicht werden.

Für die Kunden, wie z.B. EU, Bund, Landesregierung, Bürgerinnen und Bürger, Gewerbetreibenden und die Öffentlichkeit, dient das eingeführte Qualitätsmanagement-System zur Information.



### 4.3 Inkraftsetzung des Qualitätsmanagement-Handbuches

Die Amtsleiter erklären hiermit, dass das nach den Grundsätzen des eigenen Leitbildes erstellte Qualitätsmanagement-Handbuch, die darin beschriebenen Prozesse sowie alle mitgeltenden Dokumente wie Normen, Prozessanweisungen und Arbeitsanweisungen für alle Mitarbeiter und auf allen Ebenen der amtlichen Veterinärverwaltung und Lebensmittelüberwachung verbindlich sind.

Mit den nachstehend geleisteten Unterschriften setzen die Amtsleiter dieses Qualitätsmanagement-System in Kraft und weisen somit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an, danach zu handeln.

Kreis	Name	Datum	Unterschrift
Kreis Borken	Dr. Manfred Ulrich		
Kreis Coesfeld	Dr. Bernd Altepost		
Kreis Recklinghausen	Dr. Siegfried Gerwert		
Kreis Steinfurt	Dr. Christoph Brundiars		
Kreis Viersen	Dr. Carina Driehsen		
Kreis Warendorf	Dr. Andreas Witte		
Kreis Wesel	Dr. Antonius Dicke		



## 1. Ziel

Mit diesem Handbuchkapitel werden die gesetzlichen und behördlichen Führungsvorgaben in ein Leitbild umgesetzt. Das Leitbild legt den Qualitätsstandard und die Ziele für das Handeln der Lebensmittelüberwachungs- und Veterinärverwaltung fest, die dann auf allen Ebenen des Vollzuges umgesetzt werden.

## 2. Geltungsbereich

	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3. Begriffe

Intranet	Amtsinternes oder behördeninternes datenverarbeitendes Netzwerk, d.h. der Zugriff behördenfremder Personen ist ausgeschlossen.
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
MFB	Managementformblatt
MHB	Management-Handbuch
MPA	Managementprozessanweisung
M-Plan	Managementplan
MTA	Managementtabelle
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragter
QMB-D	Qualitätsmanagement-Beauftragter Dokumente
QMB-K	Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator
StK	Steuerungskreis







#### 4.1.1 Leitbild Q7

##### Wir sind.....

Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsämter

### Wir sind für Mensch und Tier da

#### Was tun wir für wen?

Wir **schützen** Verbraucher vor gesundheitlichen Gefahren, vor Irreführung und Täuschung.

Wir **schützen** Tiere vor Krankheiten, Schmerzen, Leiden und Schäden.

Wir **beraten** Landwirte, Tierärzte und Tierhalter.

Wir **beraten** Erzeuger, Hersteller, Händler und Verbraucher.

Wir **überprüfen** den Weg unserer Lebensmittel vom landwirtschaftlichen Betrieb bis zum Verbraucher.

Wir **überprüfen** Tierhaltungen und den Tierverkehr.

Wir **greifen ein**, indem wir Gefahren für Mensch und Tier auch durch behördliche Maßnahmen abwenden.

Wir **informieren** und **warnen** wenn nötig.

#### Wie arbeiten wir

Wir **arbeiten** kundenorientiert, effektiv und transparent, zielorientiert und flexibel.

Wir **aktualisieren** ständig unseren Wissensstand und passen unser Handeln an.

Wir **erkennen** Probleme und entwickeln Lösungen.

Wir **arbeiten** mit einem Qualitätsmanagementsystem nach internationalem Standard.

Wir **verpflichten** uns, die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems ständig zu verbessern.

#### Wie gehen wir miteinander um?

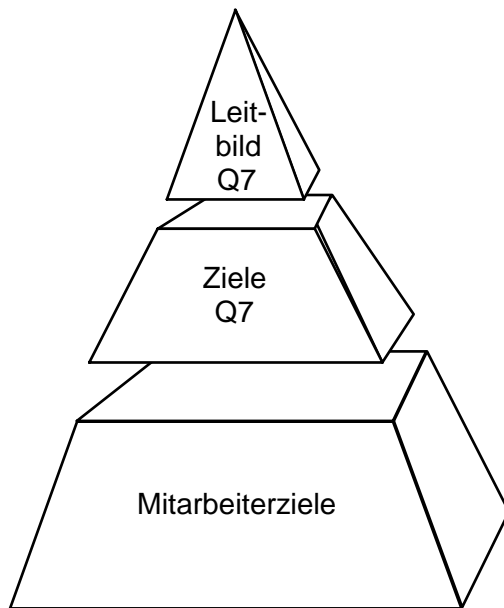
Wir **sind** ein motiviertes, leistungsstarkes Team.

Wir **arbeiten** vertrauensvoll, offen und verlässlich, im guten Arbeitsklima miteinander.

Wir **fördern** die persönliche und fachliche Weiterentwicklung.



#### 4.1.2 Informationen zum Leitbild



Das Leitbild ist allen Interessierten zugänglich.

#### 4.1.3 Ziele

Die Ziele umfassen alle Aspekte des Qualitätsmanagements. Die Ziele leiten sich direkt aus dem Leitbild ab und basieren unter anderem auf den Strategien und den Ergebnissen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (MHB-10), sowie aus den Anforderungen weiterer Prozesse.

##### übergeordnete Ziele:

Diese Ziele (MTA-01-01-00) werden übergeordnet vom Steuerungskreis erarbeitet und festgelegt. Die Ziele können sich grundsätzlich in strategische Ziele und operative Ziele unterscheiden. Diese werden allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erläutert und mit ihnen diskutiert, damit die Ziele verstanden und verwirklicht werden. Der Steuerungskreis überprüft die Ziele in der Regel zum 30.06., 30.09. und 31.12. und dokumentiert die Zielerreichung.

##### amtsspezifische Ziele:

Aus dem Leitbild leiten sich die amtsspezifischen Ziele ab. Aus diesen wiederum können sich individuelle, mitarbeiterorientierte Ziele ergeben. Die Leitung überprüft auch hier den Zielerreichungsgrad in der Regel zum 30.06., 30.09. und 31.12.

#### 4.1.4 Managementplan (M-Plan)

Bei grundlegenden, innerbehördlichen Veränderungen wird ein M-Plan (MFB-01-01-00) erstellt, welcher die Veränderung in mehrere kleine Schritte aufteilt. Somit wird die Umsetzung erleichtert, ein reibungsloser Ablauf gewährleistet und Ziele in konkrete Handlungspläne umgesetzt.

Ein M-Plan ist ein Dokument, in dem die spezifischen qualitätsbezogenen Arbeitsweisen und Hilfsmittel sowie der Ablauf der Tätigkeiten im Hinblick auf ein einzelnes Produkt, ein einzelnes Projekt oder einen einzelnen Vertrag dargelegt wird.

Zur Umsetzung der strategischen Ziele werden immer M-Pläne erstellt, bei operativen Zielen ist es den Ämtern freigestellt M-Pläne zu erstellen, da hier z. B. Softwaren unterstützend eingesetzt werden.



Im M-Plan wird dokumentiert und festgelegt, wie die Systemanforderungen erfüllt werden. M-Pläne können in Projekten und Projektablaufplänen dokumentiert werden.

## 4.2 Aufbauorganisation

Jede Abteilung ist in ihrer eigenen Behörde organisatorisch eingebunden. Diese Darstellung ist in den Kommunalen Organigrammen MTA-01-02-EX ersichtlich.

### 4.2.1 Organisation der Ämter

Die Behörden sind nach einem produktbezogenen System organisiert.

Die einzelnen Organigramme sind in der MTA-01-03-00 Organisationsschema der Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsämter abgebildet.

Darüber hinaus sind grundlegende Aufgaben im Produktrahmenplan MTA-01-05-00 dargestellt.

Einzelne Aufgaben sind in den Stellenbeschreibungen/Arbeitsplatzbeschreibungen festgelegt. Die Aufgaben des QMB sind in der MTA-01-08-00 dargestellt.

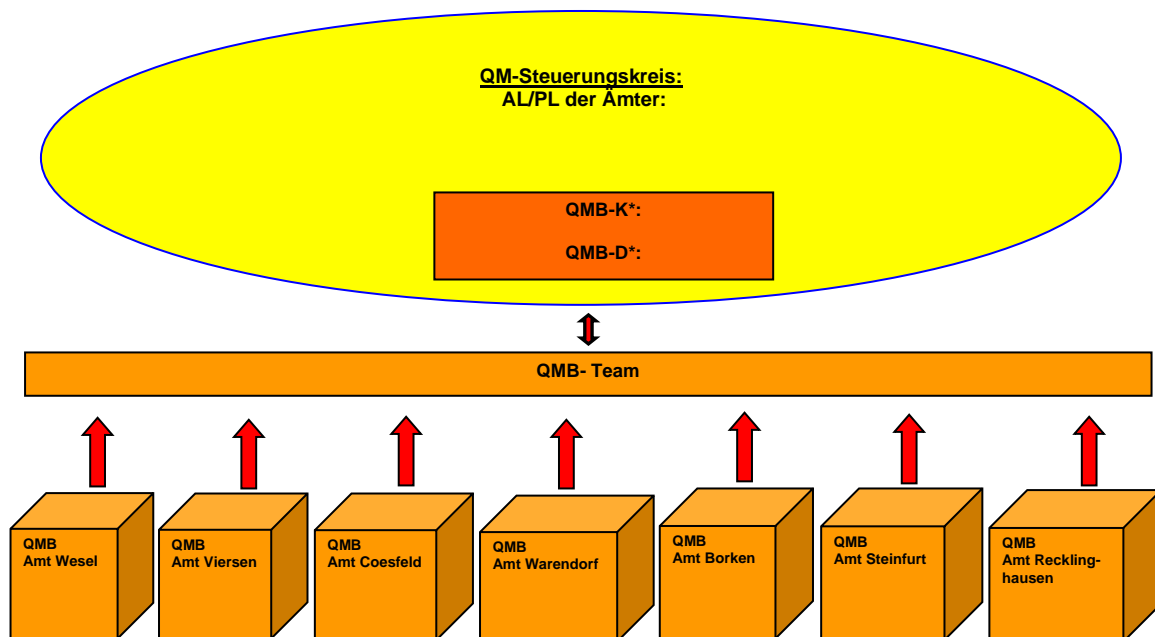
In den weiteren amtspezifischen Beschreibungen, wie zum Beispiel den Geschäftsverteilungsplänen und den Produktrahmenplänen sind die Hauptaufgaben beschrieben, die zur Organisationsführung notwendig sind. Amtsinterne Zuständigkeiten gehen aus der MTA-01-12-00 hervor.

### 4.2.2 Qualitätsmanagementorganisation

Zur Umsetzung des Leitbildes wurde eine Qualitätsmanagementorganisation aufgebaut. Sie setzt sich aus folgenden Organisationen zusammen, in denen Mitarbeiter aus allen sechs Behörden vertreten sind.

### 4.2.3 QM-Steuerungskreis

Das Organigramm des QM-Steuerungskreises:



\* Vertretung wird im jeweiligen Amt sichergestellt

Aufgaben:

Grundsätzlich wird durch den Steuerungskreis:

- sichergestellt, dass die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse eingeführt, verwirklicht und aufrechterhalten werden;
- der obersten Leitung über die Leistung des Qualitätsmanagementsystems und jegliche Notwendigkeit für Verbesserungen berichtet wird; und
- die Förderung des Bewusstseins über die Kundenanforderungen in der gesamten Organisation sichergestellt ist.

Im Verbundsystem kommen somit für das Gesamtsystem dem Steuerungskreis die Aufgaben des Beauftragten der obersten Leitung zu.

Im Einzelnen werden vom Steuerungskreis folgende Aufgaben wahrgenommen:

1. Festlegung der Zusammensetzung des Steuerungskreises und der Qualitätszirkel
2. Festlegung des gemeinsamen Leitbildes und Bewertung der Aktualität
3. Festlegung und regelmäßige Bewertung der gemeinsamen Ziele und Formulierung der Managementpläne
4. Benennung des QMB-D und des QMB-K
5. Freigabe der gemeinsamen M-Dokumente (00-Versionen)
6. Weiterentwicklung des QM-Systems
7. Freigabe des Auditjahresplans
8. Durchführung des regelmäßigen Management-Reviews
9. Entscheidung über Umsetzung gemeinsamer Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen



Kontrolle der Umsetzung der gemeinsamen Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen nach internen und externen Audits

Der Steuerungskreis (MTA-01-04-00) tagt in der Regel quartalsweise.



#### 4.2.4 QMB-Team

Das QMB-Team setzt sich aus diversen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Behörden gemäß MTA-01-09-00 Mitglieder der Q-Zirkel zusammen.

Aufgaben:

Das QMB-Team erstellt für das Qualitätsmanagementsystem Prozessanweisungen, Arbeitsanweisungen, Tabellen und Formulare. Das QMB-Team ändert die o.g. Dokumente und weist ggf. auf fehlende Dokumente hin.

#### 4.2.5 Q-Zirkel

Die Q-Zirkel erstellen für das Qualitätsmanagementsystem Prozessanweisungen, Arbeitsanweisungen, Tabellen und Formulare. Die Q-Zirkel überprüfen regelmäßig die Ihnen durch die Tabelle der gültigen Dokumente (MTA-02-01-00) zugewiesenen Dokumente und erarbeiten Entwürfe für notwendige Änderungen, Ergänzungen, usw. Die Zuweisung der Aufgabenbereiche sowie die Benennung der Mitglieder und der Leitung der Q-Zirkel erfolgt durch den StK. Der Leiter des Q-Zirkels übersendet die Protokolle der Sitzungen dem QMB-K zur Kenntnis sowie erstellte/geänderte Dokumente zur Prüfung und Weiterleitung an den StK.

#### 4.2.6 Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator (QMB-K)

Der QMB-K hat die Aufgabe:

- den Steuerungskreis in allen QM-Belangen zu unterstützen,
- zusammen mit dem QMB-D die Dokumentation des QM-Systems zu aktualisieren,
- die Dokumentation des QM-Systems auf Normen- und Systemkonformität zu überprüfen,
- die Qualität aller Prozesse kontinuierlich zu verbessern,
- 
- Kundenforderungen und gesetzliche Forderungen einzubinden,
- für die Weiterbildung der QMBs Sorge zu tragen,
- die Tätigkeiten der QMBs zu koordinieren (QMB-Team)
- Organisation der Auditplanung.

#### 4.2.7 Qualitätsmanagement-Beauftragter Dokumente (QMB-D)

Zur Unterstützung der gemeinsamen Lenkung der Dokumente wurde ein Qualitätsmanagement-Beauftragter Dokumente benannt. Seine Aufgabe ist die zentrale Verwaltung und Aktualisierung der gesamten M-Dokumente.

#### 4.2.8 QMB im Amt

In jeder Dienststelle, die in das QM-System eingebunden ist, wird eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter (QMB) benannt, der das Qualitätsmanagementsystem bzw. die gelenkten Dokumente vor Ort in seiner Dienststelle verwaltet, verbreitet, aktualisiert und umsetzt. Er bringt Änderungsvorschläge in das QMB-Team ein und hat die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge dem QMB-K vorzutragen. Eine Beauftragung erfolgt über die MTA-01-08-00.

---

Erstellt am:	27.11.2019	Geprüft am:	27.11.2019	Freigabe am:	27.11.2019	Dokument:	MHB-01-01-00
durch:	QZ1	durch:	QMB-K	durch:	StK	Fassung:	09





#### 4.2.9 Amtsleitung

Grundsätzlich wird durch die Amtsleitung:

- sichergestellt, dass die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse eingeführt, verwirklicht und aufrechterhalten werden;
- die Förderung des Bewusstseins über die Kundenanforderungen in der gesamten Organisation sichergestellt ist.

Damit kommt der Amtsleitung die Funktion des Beauftragten der obersten Leitung zu.

Die Amtsleitungen sind im Rahmen dieses QM-Systems zusätzlich verantwortlich für:

1. Festlegung und regelmäßige Bewertung der amtsspezifischen Ziele und Formulierung der Managementpläne
2. Freigabe der amtsspezifischen M-Dokumente
3. Weiterentwicklung des QM-Systems auf amtsspezifischer Ebene
4. Freigabe des Auditdetailplans
5. Entscheidung über Umsetzung amtsspezifischer Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen  
Kontrolle der Umsetzung der amtsspezifischen Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen nach internen und externen Audits.

#### 4.2.10 ausgelagerte Prozesse

**Regelungen zu ausgelagerten Prozessen werden in der MTA-01-17-00 Übersicht ausgelagerte Prozesse getroffen.**

#### 4.3 Ressourcen

Die finanziellen Mittel und Ressourcen werden über die MPA-01-01-00 Haushaltsplanung/Budgetierung/Controlling sowie den lokalen, amtsspezifischen Allgemeinen Dienstordnungen geregelt.

#### 4.4 Dienstanweisungen

Dienstanweisungen werden über die MTA-01-10-00 geregelt.



## 5. Vorgabedokumente

Dokument	erstellen / ändern	prüfen	freigeben	Bemerkung
MHB-01-01-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-01-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-02-EX	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-03-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-04-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-05-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-06-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-08-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-09-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-10-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-12-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-01-17-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	

## 6. Nachweisdokumente

Dokument	Führung	Aufbewahrung	Zeit	Ort	Bemerkung
MFB-01-01-00	StK	QMB-D	3 Jahre	QMB-D	übergeordnet

## 7. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Titel des Dokuments
MHB-01-01-00	Management Handbuch Leitungsprozess
MPA-01-01-00	Haushaltsplanung/ Budgetierung/ Controlling
MTA-01-06-00	Leitbild
MTA-01-01-00	Ziele
MTA-01-02-EX	Kommunales Organigramm
MTA-01-03-00	Organigramm des Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamtes
MTA-01-04-00	Organigramm Steuerungskreis
MTA-01-05-00	Produktrahmenplan
MTA-01-07-00	Übersicht der Beauftragten
MTA-01-08-00	Stellenbeschreibung QMB (Arbeitsplatzbeschreibung)
MTA-01-09-00	Mitglieder der Q-Zirkel
MTA-01-10-00	Übersicht Dienstanweisungen und Regelungen - amtsintern
MTA-01-11-00	Rahmenaktenplan
MTA-01-12-00	Amtsinterne Zuständigkeiten
MTA-01-17-00	Übersicht ausgelagerte Prozesse
MFB-01-01-00	Managementplan
MTA-02-02-00	Prozesslandkarten
	EU Vorgaben
	Bund Vorgaben
	Landesvorgaben



Dokument	Titel des Dokuments
	Andere Vorgaben
	Leitbild des Kreises
	Mitarbeitergespräche
	Allgemeine Dienstordnung
00-LQM-VA-01	Verantwortung der Leitung
00-LQM-VA-02	Organisation, Zuständigkeit
00-LQM-VA-03	Anforderungen an das Personal
00-LQM-VA-05	Übertragung von Aufgaben

### **8. Prozesskennzahlen**

s. MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting



### 1. Ziel

In diesem Handbuchkapitel werden

- die Prozessstruktur
- die Dokumentationsstruktur des Qualitätsmanagement-Systems
- die Lenkung der M-Dokumente
- die Lenkung der M-Aufzeichnungen

festgelegt.

### 2. Geltungsbereich

	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Begriffe

Intranet	Amtsinternes oder behördeninternes datenverarbeitendes Netzwerk, d.h. der Zugriff behördenfremder Personen ist ausgeschlossen.
M-Dokumente	Qualitätsmanagement-Dokumente
MHB	Management-Handbuch
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragter
QMB-K	Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator



## 4. Beschreibung

### 4.1 Grundidee

Das vorliegende QM-System besteht aus folgenden Hauptbestandteilen:

#### a) Fehlerverhütung

Bei der Dienstleistungserbringung wird durch konsequente Beachtung der im QM-System aufgestellten Anweisungen eine Strategie der Fehlervermeidung verfolgt. Da jedoch trotz größter Sorgfalt Fehler auftreten können, sind Verfahren zur Erfassung der Fehler und systematische Fehleranalyse festgeschrieben. Die Fehleranalyse soll zu den Ursachen führen, die daraus resultierenden Verbesserungsmaßnahmen sollen weitere Fehler für die Zukunft ausschließen.

#### b) Steuerung und Überwachung der Systemaktivitäten

Die Leiter der Abteilung der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung setzen zur Steuerung und Überwachung des QM-Systems nur fachlich qualifiziertes Personal ein. Regelmäßige Zusammenkünfte garantieren den Austausch von Erfahrungen und Fachwissen aus allen Behördenebenen.

Qualitätsaktivitäten werden nach gemeinsam erarbeiteten und deshalb den ausführenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verständlichen, schriftlichen Prozess- und Arbeitsanweisungen durchgeführt. Auch Lieferanten und externe Dienstleister werden durch entsprechende Auswahlverfahren und regelmäßige Bewertung in das QM-System eingebunden.

#### c) Überprüfung der Wirksamkeit des QM-Systems

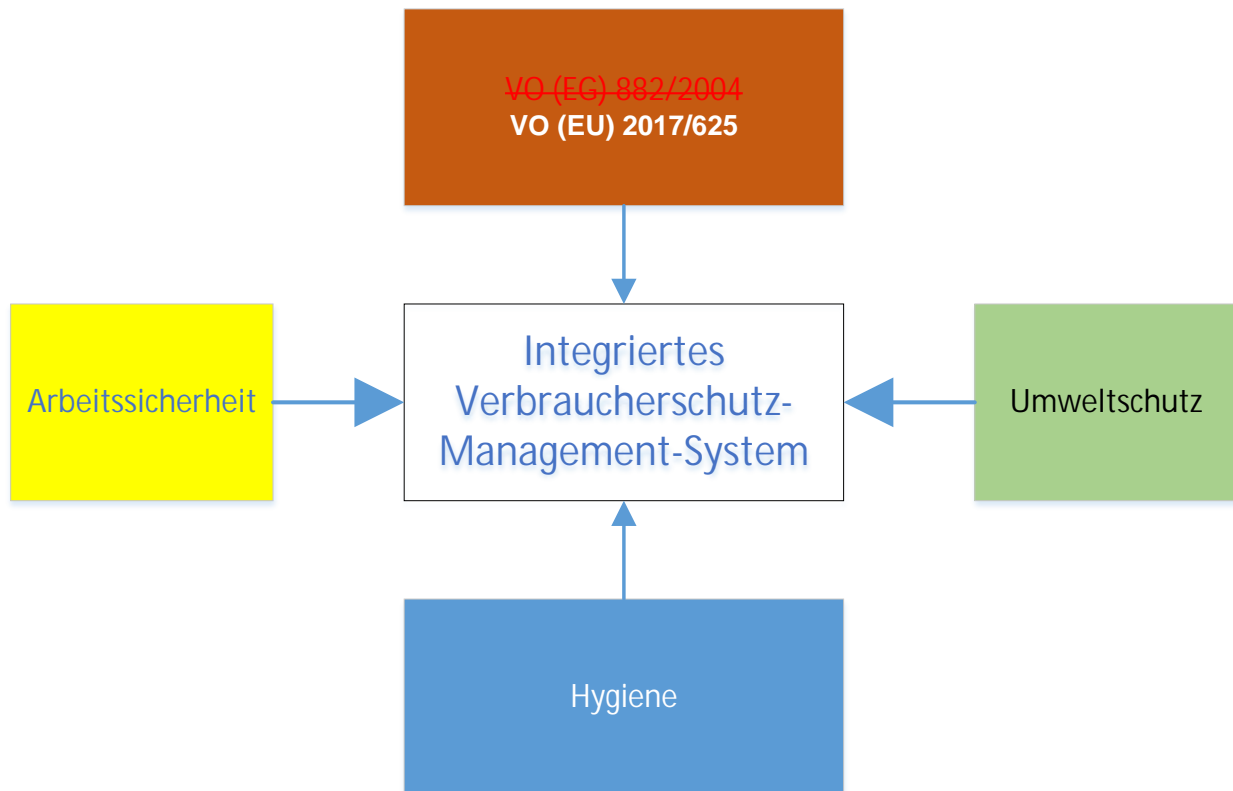
Die Überprüfung der Wirksamkeit ist Bestandteil der Systembewertung und ist im kontinuierlichen Verbesserungsprozess (MHB-10) geregelt.

#### d) Ausschluss

Es existieren keine Ausschlüsse.

#### e) Integriertes VerbraucherschutzManagementSystem

Beim Aufbau eines integrierten VerbraucherschutzManagementSystems werden in dem Unterstützungsprozess (MHB-08) die Aspekte der Umwelt- und Arbeitssicherheit abgehandelt.



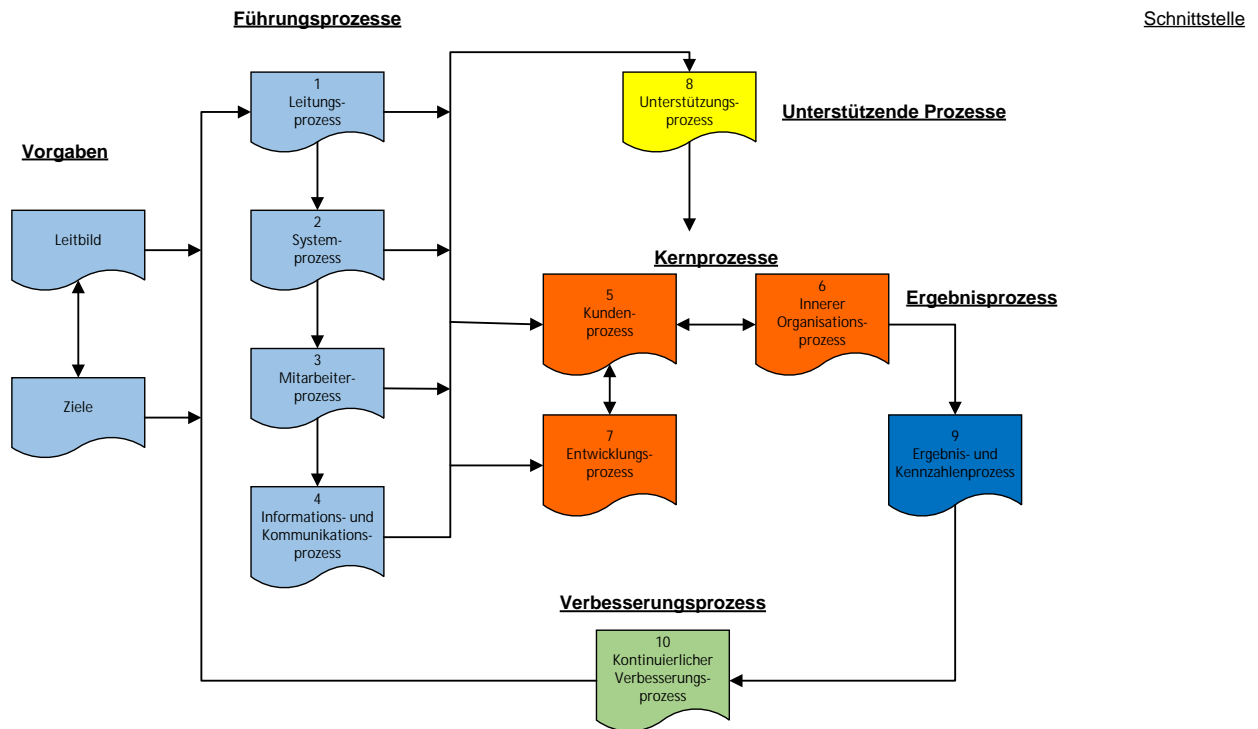
#### 4.2 Prozessorientierung - IVMS©

Zur optimalen Darstellung und Überprüfung des Systems wurde das Qualitätsmanagement-System prozessorientiert aufgebaut.

Die Gesamtprozessstruktur (MTA-02-02-00) zeigt die folgende Abbildung:



Systemprozess (2)

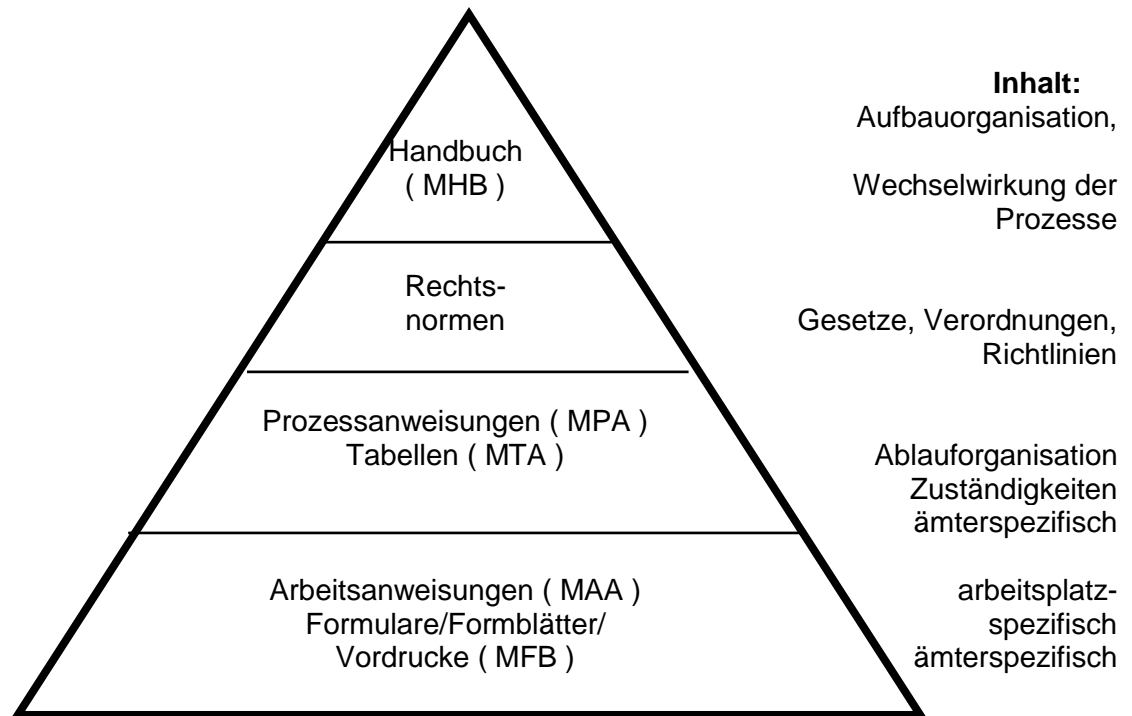


Das Prozessmodell IVMS© (integriertes Verbraucherschutzmanagementsystem) unterliegt dem Copyright der Firma siraTec Unternehmensberatung Rhein-Ruhr GmbH, Castrop-Rauxel. Bei der Umsetzung und Darstellung des Prozessmodells ist ein entsprechender Verweis zu berücksichtigen.

## 4.3 Vorgaben

### 4.3.1 Aufbau der M-Dokumentation

Die Struktur der Dokumentation wird in folgender Abbildung dargestellt:



### 4.3.2 Qualitätsmanagement-Handbuch (MHB)

Das Handbuch beschreibt das umgesetzte QM-System. Durch diese prozessorientierte Dokumentation werden die Anforderungen der relevanten Zertifizierungsgrundlagen nach ISO 9001:2015 umgesetzt und dokumentiert.

Im Inhaltsverzeichnis des Handbuchkapitels MHB-00 Einleitung finden sich alle Prozesse mit den Verweisen auf die ISO 9001:2015 Norm.

Aufgrund der Einführung des Landes-QM-Rahmenkonzeptes mit dem Landesinternen Auditsystem (LIAS) hatte der Steuerungskreis im Jahr 2014 beschlossen, den Vertrag mit dem TÜV zur QM-Zertifizierung nach DIN 9001 zum 01.06.2015 auslaufen zu lassen. Daher wurde beschlossen, die Revision der ISO 9001:2015 nicht mehr in die bestehende Q7-QM-Dokumentation einzuarbeiten.

Dieses MHB versteht sich als oberstes Regelwerk. Darin sind die Grundsätze, die Aufbau- und die Ablauforganisation sowie behördenumfassende Zusammenhänge beschrieben. Es enthält das organisatorische Know-how der amtlichen Lebensmittelüberwachung und der Veterinärüberwachung, Hinweise auf bestehende Prozess- und Arbeitsanweisungen und wird durch einen Änderungsdienst ständig aktualisiert.

Das MHB kann über die jeweilige Internetplattform der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden, die restliche M-Dokumentation ist im jeweiligen kommunenspezifischen Intranet abgelegt.

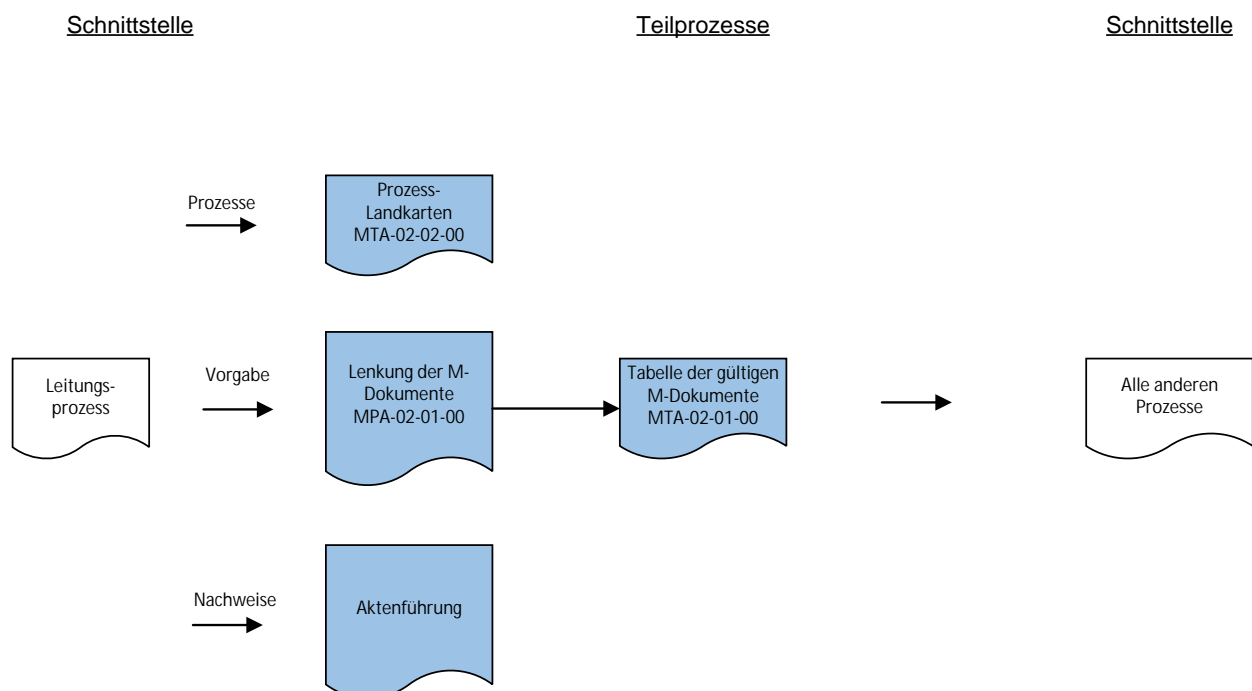


### 4.3.3 Managementprozessanweisungen (MPA), Tabellen (MTA), Managementarbeitsanweisungen (MAA), Managementformblätter(MFB)

Die genauen Regelungen für diese Dokumente sind in der MPA-02-01-00 Lenkung der M-Dokumente geregelt.

### 4.3.4 Aufbau des Systemprozesses

#### Systemprozess (2)



(Auszug aus der Prozesslandkarte)

### 4.3.5 Prozessstruktur

Ausgehend von der Prozessstruktur (MTA-02-02-00) sind in den jeweiligen Handbuchkapiteln Teilprozesse dargestellt, die sich in den Prozesslandkarten (MTA-02-02-00) wieder finden. Sie geben die erforderlichen Informationen zu den Dokumenten des einzelnen Prozesses, sowie deren Wechselwirkungen wieder.

## 4.4 QM-Vorgaben

Um sicherzustellen, dass jeder Bereich über die erforderlichen Dokumente verfügt, wurde durch die QMBs ein System zur Lenkung der M-Dokumente eingerichtet. Dies ist in der MPA Lenkung der M-Dokumente (MPA-02-01-00) dargestellt. Ein Verzeichnis aller geltenden M-Dokumente und deren Verteiler entnimmt man der Tabelle der gültigen M-Dokumente (MTA-02-01-00).



## 4.5 Nachweise

### 4.5.1 Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen sind Dokumente, die einen Nachweis über eine ausgeführte Tätigkeit oder über erzielte Ergebnisse enthalten; d.h. ausgefüllte Tabellen und Formulare.

Qualitätsaufzeichnungen dienen als Grundlage für eine Fehler-Ursachen-Analyse und der Einleitung von Korrektur- bzw. Vorbeugemaßnahmen. Sie sind durch den jeweils Verantwortlichen abzuzeichnen und zu datieren. Nur abgezeichnete und datierte Qualitätsaufzeichnungen sind gültig.

Qualitätsaufzeichnungen können in beliebiger Form existieren wie etwa als Papierkopie oder als elektronische Daten. Interne Nachweisdokumente werden in der Regel als Formulare geführt.

Alle relevanten Qualitätsaufzeichnungen sind an einem sicheren Ort, gegen unbefugten Zugriff und gegen Beschädigung und Verlust geschützt, zu archivieren. Dies kann sowohl in Papierform, als auch in EDV-Form geschehen. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter, der Qualitätsaufzeichnungen dokumentiert, ist für deren Richtigkeit, Schutz und Aufbewahrung verantwortlich, solange sie sich in seinem Einflussbereich befinden. Die Qualitätsaufzeichnungen müssen korrekt datiert, sauber und gut lesbar geschrieben sein.

Für alle Qualitätsaufzeichnungen wird jeweils im entsprechenden Handbuchkapitel bzw. in der Prozessanweisung unter Punkt 6 „Nachweisdokumente“ festgelegt

- wer Qualitätsaufzeichnungen führt (Führung)
- wer Qualitätsaufzeichnungen aufbewahrt (Aufbewahrung)
- wie lange Qualitätsaufzeichnungen aufbewahrt werden (Zeit)
- wo Qualitätsaufzeichnungen aufbewahrt werden (Ort)

Externe Nachweisdokumente werden vom Kunden, Lieferanten oder sonstigen Externen (z.B. anderen Behörden) zur Verfügung gestellt.

An den jeweiligen Aufbewahrungsorten ist sichergestellt, dass die Qualitätsaufzeichnungen

- leicht auffindbar sind,
- vor unbefugtem Zugriff gesichert sind,
- und vor Beschädigung und Verlust geschützt sind.

Die für die Ablage des Dokuments verantwortlichen Mitarbeiter/in sind auch für die Einhaltung der Aufbewahrungsfristen zuständig.

### 4.5.2 Aktenführung

Regelungen zur Aktenführung werden von jeder Behörde individuell gelöst.

## 4.6 Weitergabe von M-Dokumenten an externe Stellen

Alle M-Dokumente sind ausschließlich zu internen Zwecken bestimmt. Die Weitergabe von M-Dokumenten an externe Stellen kann nur dann erfolgen, wenn der Steuerungskreis dieses genehmigt.

#### 4.7 Statistische Methoden

Angewendete statistische Methoden werden vom Steuerungskreis hinsichtlich der Übereinstimmung mit bestehenden Vorschriften und Normen sowie auf ihre Eignung überprüft und freigegeben.

#### 5. Vorgabedokumente

Dokument	erstellen / ändern	prüfen	freigeben	Bemerkung
MHB-02-01-00	Steuerungskreis	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-02-01-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	

#### 6. Nachweisdokumente

Dokument	Führung	Aufbewahrung	Zeit	Ort	Bemerkung

#### 7. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Titel des Dokuments
MHB-02-01-00	Systemprozess
MPA-02-01-00	Lenkung der M-Dokumente
MTA-02-01-00	Tabelle der gültigen M-Dokumente
MTA-02-02-00	Prozesslandkarten
	Aktenführung
00-LQM-VA-06	Lenkung der QM-Dokumentation

#### 8. Prozesskennzahlen

s. MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting



## 1. Ziel

Dieses Handbuchkapitel beschreibt die

- Planung,
- Durchführung und
- Dokumentation

von Ausbildungs-, Weiter- und Fortbildungsmaßnahmen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Lebensmittelüberwachungs- und Veterinärämter.

Durch geeignete Schulungsauswahl und Schulungsmaßnahmen wird sichergestellt, dass nur qualifiziertes Personal mit qualitäts-, arbeitssicherheits- und umweltrelevanten Aufgaben betraut wird. Dadurch wird die Motivation der Mitarbeiter/innen erhöht und die Qualifikationen den aktuellen Bedürfnissen angepasst.

Weiterhin beschreibt dieses Handbuchkapitel die Maßnahmen zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

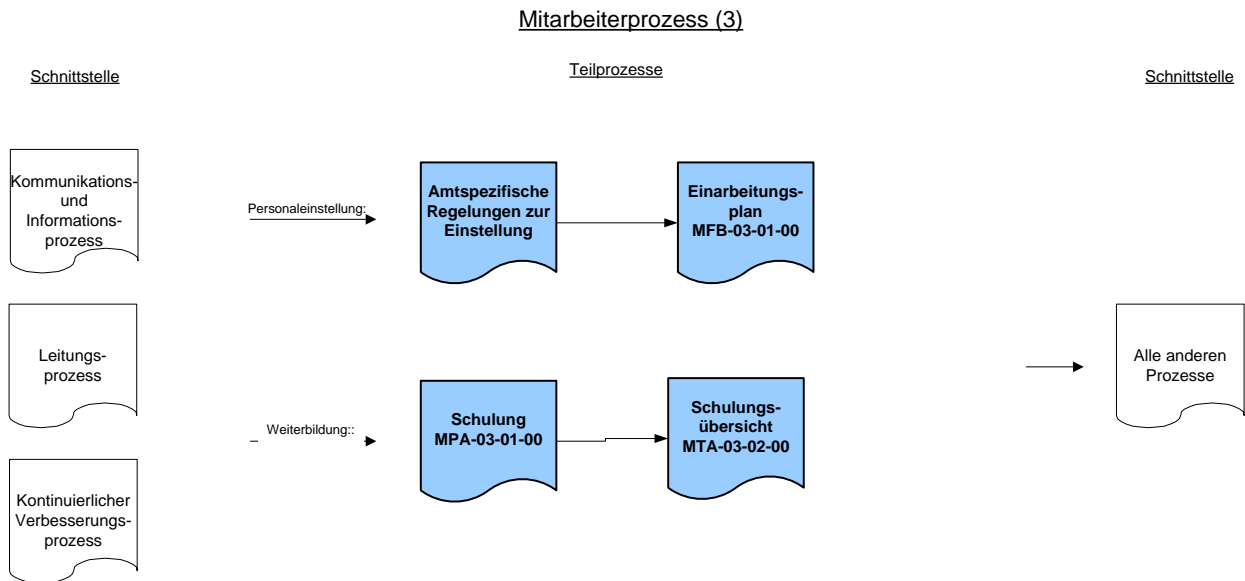
## 2. Geltungsbereich

	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3. Begriffe

MHB	Management-Handbuch
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragter
QMB-K	Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator
StK	Steuerungskreis

## 4. Beschreibung



(Auszug aus der Prozesslandkarte)

### 4.1 Allgemeines

Das zur Wahrnehmung von Aufgaben nach der Verordnung (EU) Nr. 2017/625 und des LFGB beschäftigte Personal unterliegt keiner kommerziellen, finanziellen oder sonstigen Beeinflussung, die sein Urteil beeinträchtigen könnte.

Besteht Besorgnis der Befangenheit einer in einer zuständigen Behörde tätigen Person werden geeignete Maßnahmen ergriffen.

### 4.2 Personaleinstellung

Die Grundlage für die Personaleinstellung in der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung sowie in den nachgeordneten Bereichen ist kreisspezifisch geregelt.

Personen, welche auf Grund anderer Tätigkeiten in Interessenkonflikt geraten können, werden nicht beschäftigt.

Im Rahmen der Einstellung wird dafür Sorge getragen, dass das Personal das Gebot der Vertraulichkeit wahrt.

#### 4.2.1 Bedarfsermittlung

Bedarfsermittlung und Personalauswahl erfolgen kreisspezifisch unter Beachtung etwaiger Anforderungen an die Qualifikation.



## 4.2.2 Personaleinarbeitung

Die Einarbeitung erfolgt nach einem Einarbeitungsplan (MFB-03-01-00).

## 4.3 Weiterbildung

Die Vorgesetzten sind für die Ermittlung des Schulungsbedarfs ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verantwortlich. Schulungen und Unterweisungen erfolgen gemäß dem Dokument Schulung (MPA-03-01-00).

Zur Übersicht dient die MTA-03-02-00.

## 4.4 Allgemeine Regelungen

Spezifische amtsinterne Abläufe sind in den lokalen Dienstanweisungen geregelt.

## 5. Vorgabedokumente

Dokument	erstellen / ändern	prüfen	freigeben	Bemerkung
MHB-03-01-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MFB-03-01-00	QZ2	QMB-K	Steuerungskreis	
MPA-03-01-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-03-02-00	QZ2	QMB-K	Steuerungskreis	

## 6. Nachweisdokumente

Dokument	Führung	Aufbewahrung	Zeit	Ort	Bemerkung
MFB-03-01-00	Vorgesetzter	Verwaltung	mindestens 3 Jahre	Verwaltung	
MFB-03-02-00	VW	Verwaltung	Mind. 3 Jahre	Verwaltung	
MFB-03-03-00	VW	Verwaltung	Mind. 3 Jahre	Verwaltung	

## 7. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Titel des Dokuments
MHB 03-01-00	Mitarbeiterprozess
MPA-03-01-00	Schulung
MFB-03-01-00	Einarbeitungsplan
MTA-03-02-00	Schulungsübersicht
MTA-02-02-00	Prozesslandkarten
	kommunenspezifische Vorgaben
00-LQM-VA-03	Anforderungen an das Personal



## 8. Prozesskennzahlen

s. MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting



## 1. Ziel

Ziel dieses Handbuchkapitels ist es, die interne und externe Kommunikation in den an der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung beteiligten Dienststellen oder externen Kontaktstellen als Voraussetzung für einen reibungslosen Ablauf der Dienstaufgaben sicherzustellen und die entsprechenden Informationswege und Kommunikationsstrukturen festzulegen.

## 2. Geltungsbereich

	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

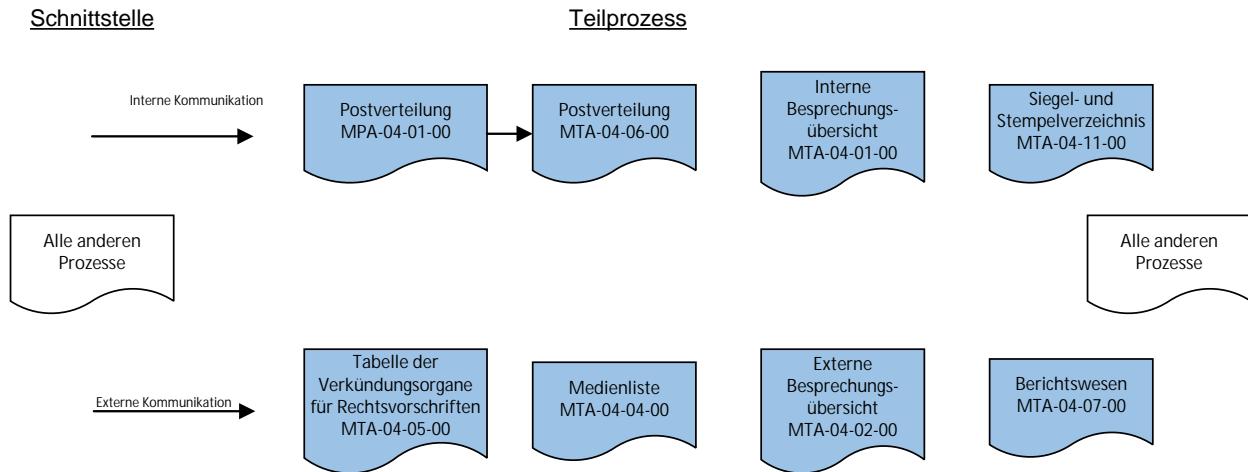
## 3. Begriffe

AL	Amtsleiter/Fachbereichsleiter/Abteilungsleiter/in
LANUV	Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW
M	Management
MHB	Management-Handbuch
MPA	Managementprozessanweisung
MTA	Managementtabelle
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragter
QMB-K	Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator
StK	Steuerungskreis
VW	Verwaltung



## 4. Beschreibung

### Kommunikations- und Informationsprozessprozess (4)



(Auszug aus der Prozesslandkarte)

In diesem Prozessbereich wird die Steuerung der Kommunikation innerhalb der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung im normalen Dienstablauf geregelt sowie die Kommunikation in Sonderfällen. Darüber hinaus werden Regelungen über die Kommunikation mit Dienststellen, Institutionen und Personen außerhalb der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung sowie über den Umgang mit den Medien in weiteren M-Dokumenten getroffen. In der Besprechungsübersicht interne (MTA-04-01-00) / externe (MTA-04-02-00) werden Besprechungen auf allen Ebenen festgeschrieben.

### 4.1 **Interne Kommunikation**

Zur Sicherstellung der reibungslosen Kommunikation mit den Dienststellen der Lebensmittel- und Veterinärverwaltung liegen diverse Telefonlisten vor.

#### 4.1.1 **Posteingang/-umlauf**

Der Postumlauf ist in der MPA-04-01-00 Posteingang geregelt. Die genauere Postverteilung ist in der MTA-04-06-00 dargelegt.

#### 4.1.2 **Siegel- und Stempelverzeichnis**

Die Auflistung von Siegeln und Stempeln ist in der MTA-04-11-00 geregelt.

#### 4.1.3 **E-Mail, Intranet**

Die Verantwortung für die Pflege der Internetseiten ist kreisspezifisch geregelt.



## 4.2 Externe Kommunikation

### 4.2.1 Rechtsvorschriften

Die Lenkung der Rechtsvorschriften ist in der MTA-04-05-00 dargestellt. Sie stellt sicher, dass alle Rechtsvorschriften zur richtigen Zeit an alle Verantwortlichen verteilt und umgesetzt werden.

### 4.2.2 Berichtswesen

Für das regelmäßige Berichtswesen erfolgt die Lenkung über die MTA-04-07-00. Das interne Berichtswesen ist ggf. noch weiter kommunenspezifisch geregelt.

### 4.2.3 Pressestelle

Kontakte mit den Medien erfolgen nach den kreisspezifischen Regelungen.

### 4.2.4 Internet

Der Geschäftsbereich der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung wird unter den nachfolgend aufgeführten Internetadressen dargestellt.

Kreis Borken	<a href="http://www.kreis-borken.de">www.kreis-borken.de</a>
Kreis Coesfeld	<a href="http://www.kreis-coesfeld.de">www.kreis-coesfeld.de</a>
Kreis Recklinghausen	<a href="http://www.kreis-recklinghausen.de">www.kreis-recklinghausen.de</a>
Kreis Steinfurt	<a href="http://www.kreis-steinfurt.de">www.kreis-steinfurt.de</a>
Kreis Viersen	<a href="http://www.kreis-viersen.de">www.kreis-viersen.de</a>
Kreis Warendorf	<a href="http://www.kreis-warendorf.de">www.kreis-warendorf.de</a>
Kreis Wesel	<a href="http://www.kreis-wesel.de">www.kreis-wesel.de</a>

### 4.2.5 Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der Dienststellen der Lebensmittel- und Veterinärüberwachung sind unterschiedlich geregelt und können telefonisch bei den entsprechenden Dienststellen abgefragt oder aus den Internetseiten entnommen werden.

In Krisen und Notfällen ist die amtliche Lebensmittel- und Veterinärüberwachung jederzeit über einen Bereitschaftsdienst erreichbar.

### 4.2.6 Kommunikation in Sonderfällen

Treten im Rahmen der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung besondere Ereignisse auf, entsteht ein erhöhtes Informationsbedürfnis und die Erfordernis eines schnelleren und erweiterten Informationsaustausches. In diesen Sonderfällen reichen die Regelungen für die reguläre Kommunikation nicht aus. Daher wurden für diesen Prozessbereich spezielle Regelungen für ein Management von Krisen mit besonderen Melde- und Informationspflichten festgeschrieben (MPA-05-12-00).



## 5. Vorgabedokumente

Dokument	erstellen / ändern	prüfen	freigeben	Bemerkung
MHB-04-01-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-04-01-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-04-02-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-04-04-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-04-05-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-04-06-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-04-07-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-04-08-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-04-11-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	

## 6. Nachweisdokumente

Dokument	Führung	Aufbewahrung	Zeit	Ort	Bemerkung
MTA-04-11-00	VW	Büro	3 Jahre	Lokal	

## 7. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Titel des Dokuments
MHB-04-01-00	Kommunikations- und Informationsprozess
MPA-04-01-00	Posteingang
MTA-04-01-00	Interne Besprechungsübersicht
MTA-04-02-00	Externe Besprechungsübersicht
MTA-04-04-00	Medienliste
MTA-04-05-00	Tabelle der Verkündungsorgane für Rechtsvorschriften
MTA-04-06-00	Postverteilung
MTA-04-07-00	Berichtswesen
MTA-04-11-00	Siegel- und Stempelverzeichnis
MTA-02-02-00	Prozesslandkarten
MPA-05-12-00	Krisenmanagement LMÜ u. FMÜ
	Gesetze/ Richtlinien/ Verordnungen/ Dienstanweisungen
	Fachliteratur/ Bücher/ CD's
00-LQM-VA-01	Verantwortung der Leitung

## 8. Prozesskennzahlen

s. MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting



## 1. Ziel

Dieses Handbuchkapitel regelt die Dienstleistungen, die im Rahmen der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung erbracht werden. Die unterschiedlichen Dienstleistungen werden in mehrere Bereiche unterteilt:

- Produktgruppenübergreifend
  - Beratung
  - Kundenzufriedenheit
  - Öffentlichkeitsarbeit
  - Verwaltungsverfahren
- Produktgruppe Verbraucherschutz
  - Lebensmittelüberwachung
  - Überwachung Fleischhygiene
  - Tierarzneimittel und Futtermittelüberwachung
- Produktgruppe Veterinärdienst
  - Tierseuchenbekämpfung
  - Tierschutz

Durch eine detaillierte Regelung der Prozesse wird die amtliche Lebensmittel- und Veterinärüberwachung in die Lage versetzt, leistungsorientierte Ergebnisse mit dem Resultat einer höheren Zufriedenheit aller an dem Prozess Beteiligten zu erzielen.

## 2. Geltungsbereich

	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

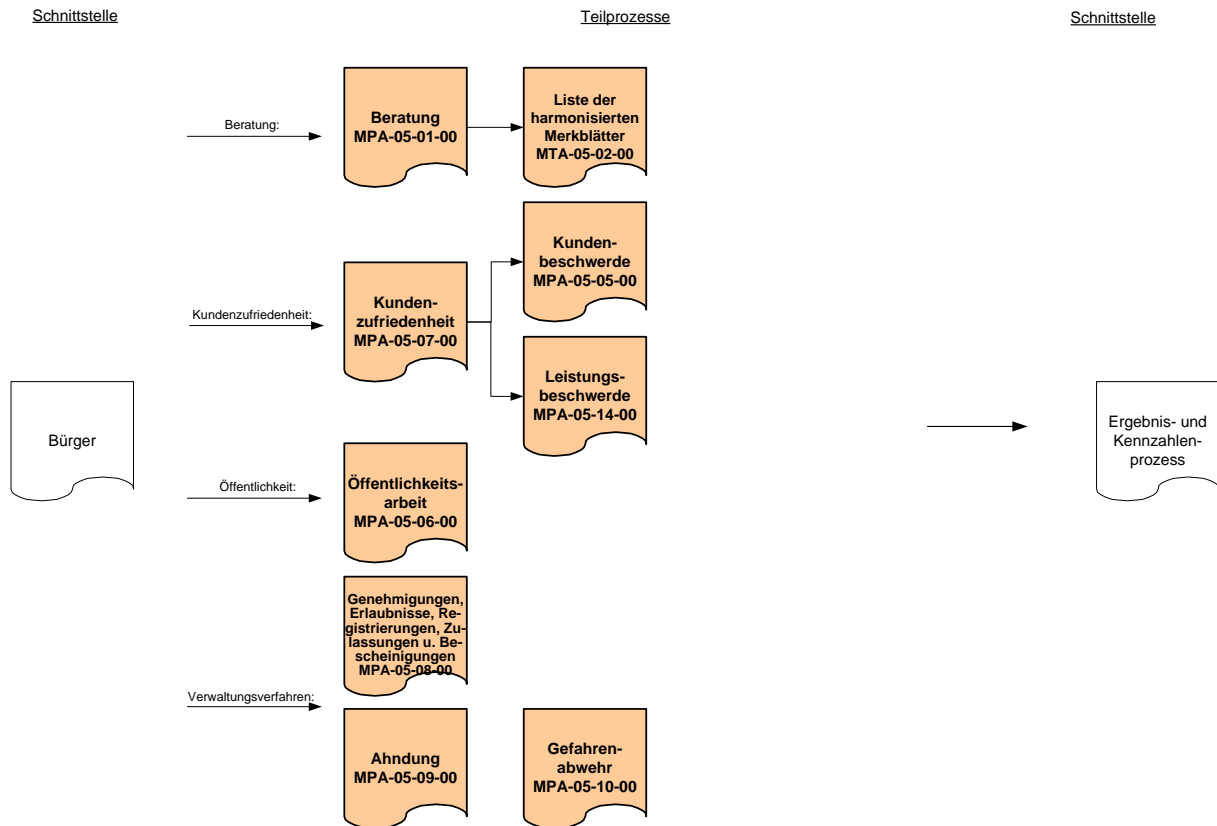
## 3. Begriffe

MHB	Management-Handbuch
QM	Qualitätsmanagement
QMB-K	Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator

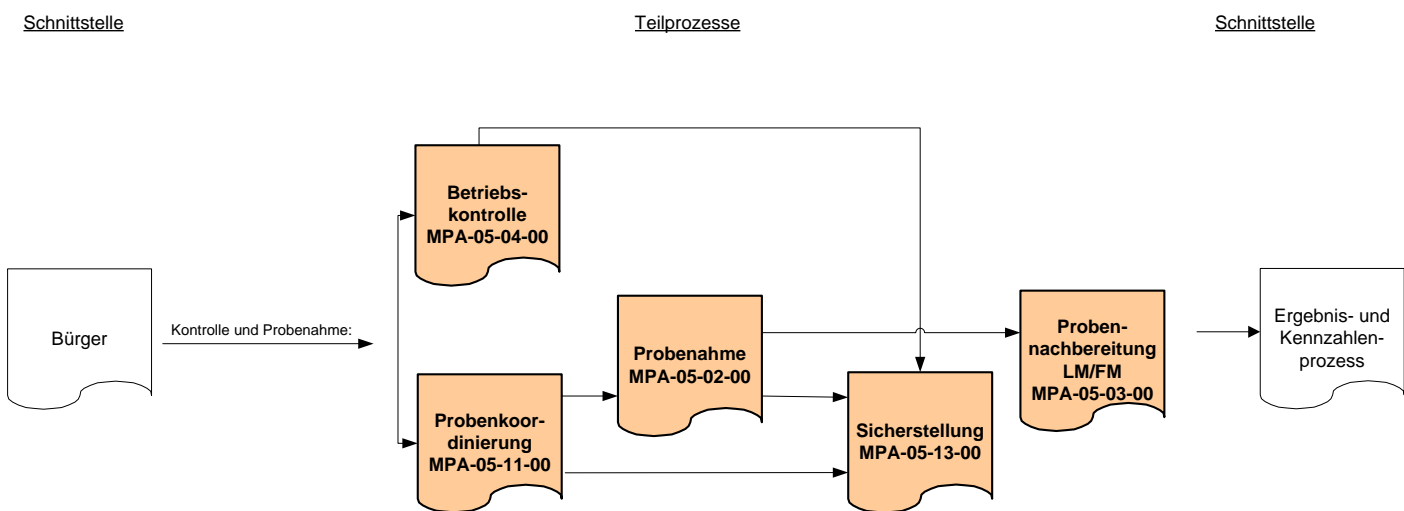


4. Beschreibung

Kundenprozess – Teil 1a (5) - Produktgruppenübergreifend

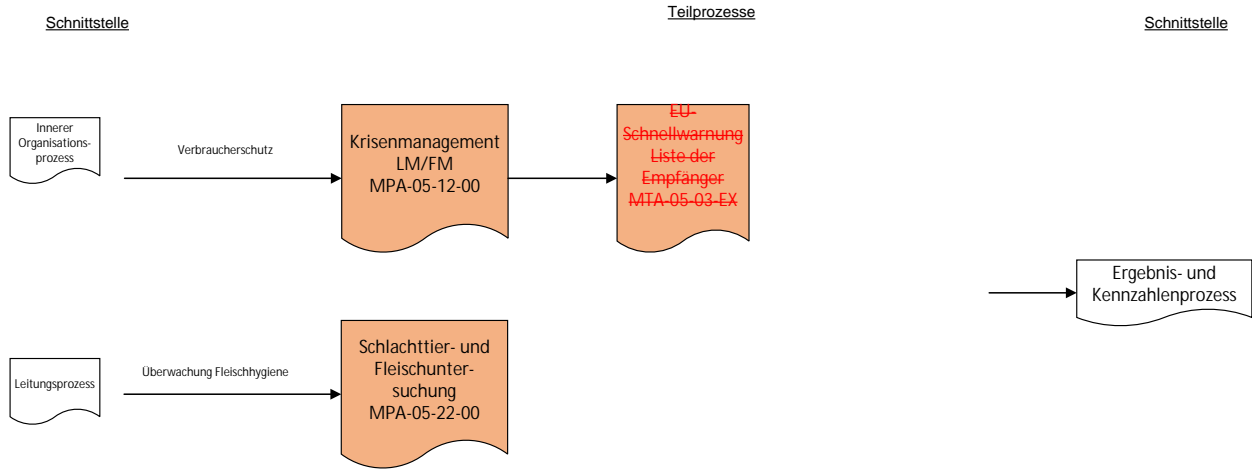


Kundenprozess – Teil 1b (5) - Produktgruppenübergreifend

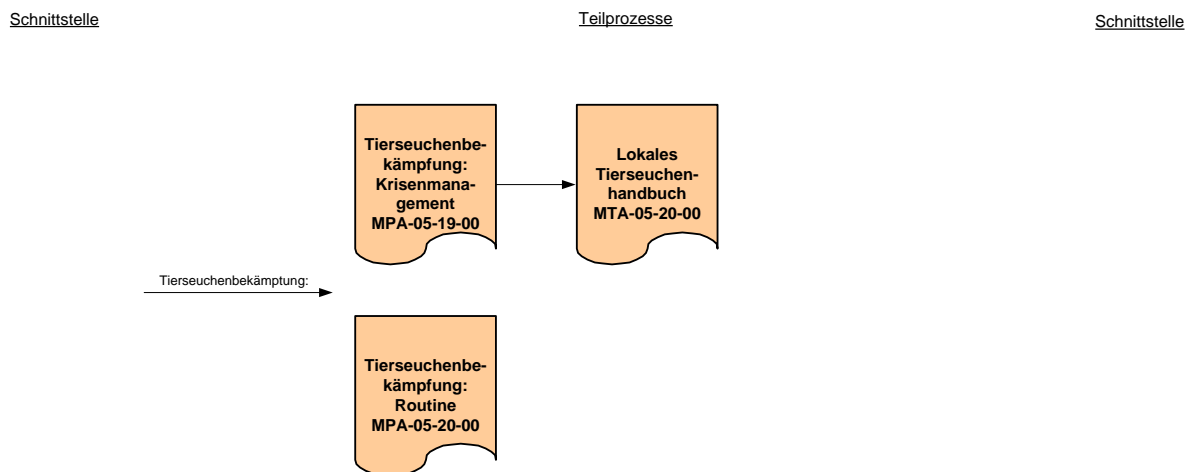




Kundenprozess – Teil 2 (5) – Produktgruppe Verbraucherschutz



Kundenprozess - Teil 3 (5) Produktgruppe Veterinärdienst



(Auszüge aus der Prozesslandkarte)

## 4.1 Produktübergreifende Prozesse

### 4.1.1 Beratung

Die amtliche Lebensmittel- und Veterinärüberwachung ist offen für die Belange von Bürgerinnen und Bürgern. Die Beratung erfolgt gemäß der Prozessanweisung Beratung (MPA-05-01-00).

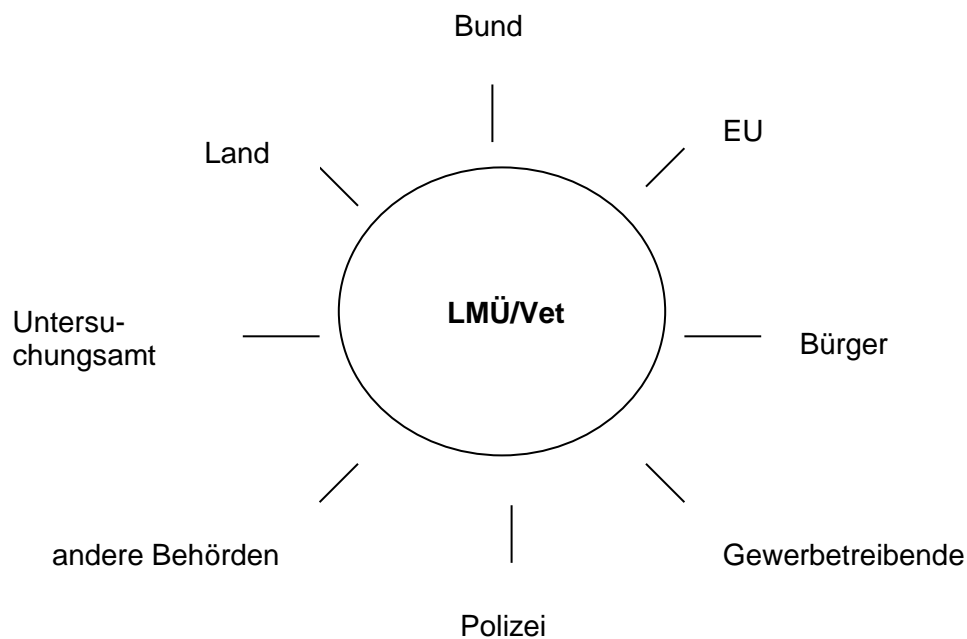
### 4.1.2 Kundenzufriedenheit

Die Annahme, Abwicklung und Nachbereitung von Kundenbeschwerden sind im Detail in der MPA-05-05-00 geregelt.

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit ist in der Prozessanweisung MPA-05-07-00 festgelegt.

Sollte sich ein Kunde z. B. über die Leistung eines Amtes beschweren, wird nach der MPA-05-14-00 Leistungsbeschwerde vorgegangen.

### 4.1.3 Öffentlichkeitsarbeit/Kunde



Die Öffentlichkeitsarbeit wird über die MPA-05-06-00 geregelt.



#### 4.1.4 Verwaltungsverfahren

Von der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung werden Zulassungsverfahren und Erlaubnisse nach MPA-05-08-00 geregelt.

Durch diese der Verwaltung zur Verfügung stehenden Maßnahmen wird sichergestellt, dass Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften geahndet und störende Zustände (Gefahr für die öffentliche Sicherheit und Ordnung) geändert werden:

- Ahndung (MPA-05-09-00)
- Gefahrenabwehr (MPA-05-10-00)

#### 4.1.5 Kontrolle und Probenahme

- Betriebskontrolle (MPA-05-04-00)
- Probenkoordinierung (MPA-05-11-00)
- Probennahme (MPA-05-02-00)
- Probennachbereitung (MPA-05-03-00)
- Sicherstellung (MPA-05-13-00)

In der MPA-05-04-00 Betriebskontrolle ist der Ablauf von Betriebskontrollen detailliert dargestellt.

Die einheitliche Verfahrensweise bei der Entnahme (MPA-05-02-00) und Nachbereitung von Probenergebnissen (MPA-05-03-00) im Rahmen der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung, die durch die Probennachbereitung erreicht wird, gewährleistet die Einhaltung eines qualitativ hochwertigen Standards.

Um eine Gefährdung des Verbrauchers auszuschließen, werden ggf. bedenkliche Produkte sichergestellt (MPA-05-13-00).

### 4.2 Produktgruppe Verbraucherschutz

#### 4.2.1 Krisenmanagement

Das sofortige Handeln der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung bei möglichen Krisen ist in der Managementprozessanweisung Krisenmanagement (MPA-05-12-00) geregelt. Wichtig hierbei ist ein schneller Kommunikationsfluss zwischen den einzelnen Ebenen.

#### 4.2.2 Überwachung Fleischhygiene

Spezifische Regelungen zur Überwachung der Fleischhygiene sind in der MPA-05-22-00 Schlachtier- und Fleischuntersuchung geregelt.





### 4.3 Produktgruppe Veterinärdienst

Regelungen zur Tierseuchenbekämpfung sind wie folgt festgelegt:

- Tierseuchenbekämpfung: Krisenmanagement (MPA-05-19-00)
- Tierseuchenbekämpfung: Routine (MPA-05-20-00)
- Lokales Tierseuchenhandbuch (MTA-05-20-00)

Darüber hinaus sind tierschutzrelevante Regelungen in den produktgruppenübergreifenden Dokumenten dargelegt.

### 5. Vorgabedokumente

Dokument	erstellen / ändern	prüfen	freigeben	Bemerkung
MHB-05-01-00	Steuerungskreis	QMB-K	Steuerungskreis	

### 6. Nachweisdokumente

Dokument	Führung	Aufbewahrung	Zeit	Ort	Bemerkung

### 7. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Titel des Dokuments
MHB-05-01-00	Kundenprozess
	Zulassungsverfahren/ Erlaubnisse
MPA-05-01-00	Beratung
MPA-05-02-00	Probenahme LM/ Futtermittel
MPA-05-03-00	Probennachbereitung LM/FM
MPA-05-04-00	Betriebskontrolle
MPA-05-05-00	Kundenbeschwerde
MPA-05-06-00	Öffentlichkeitsarbeit
MPA-05-07-00	Kundenzufriedenheit
MPA-05-08-00	Genehmigungen, Erlaubnisse, Registrierungen, Zulassungen und Bescheinigungen
MPA-05-09-00	Ahndung
MPA-05-10-00	Gefahrenabwehr
MPA-05-11-00	Probenkoordinierung
MPA-05-12-00	Krisenmanagement LM/FMÜ
MPA-05-13-00	Sicherstellung
MPA-05-14-00	Leistungsbeschwerde



Dokument	Titel des Dokuments
MPA-05-19-00	Tierseuchenbekämpfung: Krisenmanagement
MPA-05-20-00	Tierseuchenbekämpfung: Routine
MPA-05-22-00	Schlachttier- und Fleischuntersuchung
MTA-02-02-00	Prozesslandkarten
MTA-05-02-00	Liste der Merkblätter
MTA-05-20-00	Lokales Tierseuchenhandbuch

## 8. Prozesskennzahlen

s. MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting



### 1. Ziel

Dieses Handbuchkapitel stellt die Vereinheitlichung innerer Organisationsabläufe im Rahmen der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung sicher.

### 2. Geltungsbereich

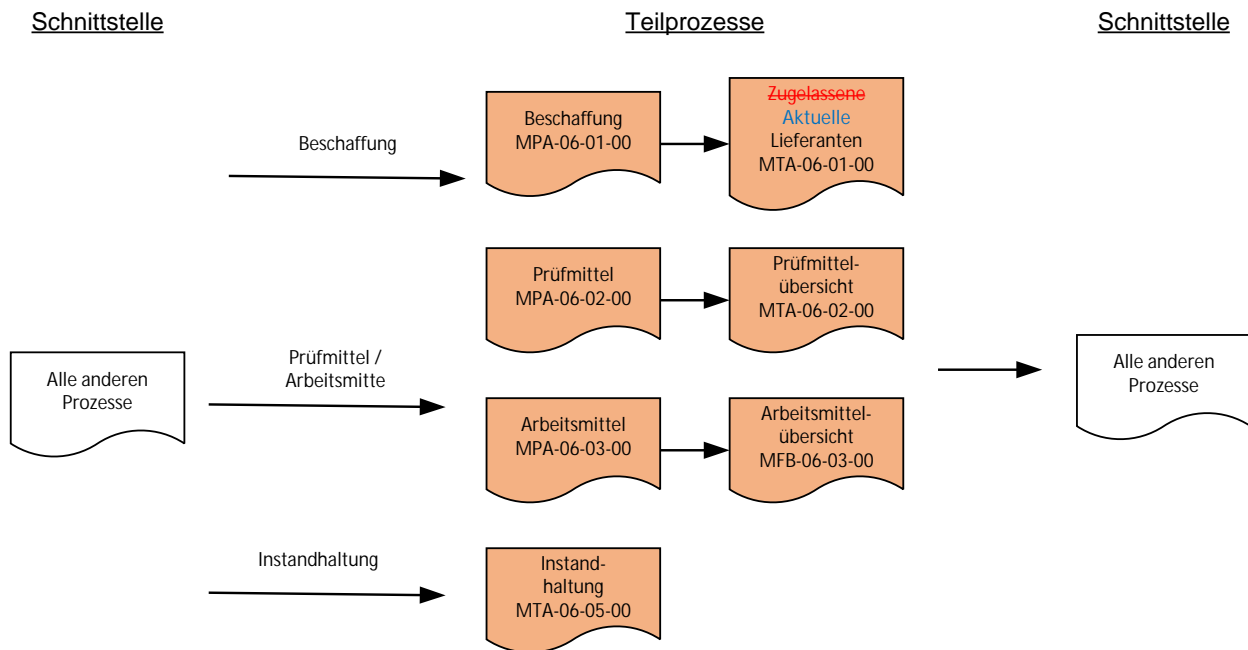
	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Begriffe

MHB	Management-Handbuch
QM	Qualitätsmanagement
QMB-K	Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator
StK	Steuerungskreis

#### 4. Beschreibung

##### Innerer Organisationsprozess (6)



(Auszug aus der Prozesslandkarte)

#### 4.1 **Beschaffung**

In der Prozessanweisung Beschaffung (MPA-06-01-00) ist der Bezug aller Arten von Gebrauchsgegenständen der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung geregelt. Als Basis für die Auswahl existiert eine Liste der aktuellen Lieferanten (MTA-06-01-00).

#### 4.2 **Prüf- und Arbeitsmittel**

Eine Beschreibung des Umganges mit Prüf- und Arbeitsmitteln, die für die amtliche Lebensmittel- und Veterinärüberwachung notwendig sind, erfolgt durch die Prozessanweisungen Prüfmittel (MPA-06-02-00) und Arbeitsmittel (MPA-06-03-00). Jeweils zu den genannten M-Dokumenten existiert eine Bedarfsliste Prüfmittelübersicht (MTA-06-02-00) und eine Bedarfsliste Arbeitsmittelübersicht (MFB-06-03-00).

#### 4.3 **Instandhaltung**

Die Vorgehensweise aller Instandhaltungstätigkeiten ist in der Tabelle Instandhaltung (MTA-06-05-00) festgelegt.



## 5. Vorgabedokumente

Dokument	erstellen / ändern	prüfen	freigeben	Bemerkung
MHB-06-01-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-06-05-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	

## 6. Nachweisdokumente

Dokument	Führung	Aufbewahrung	Zeit	Ort	Bemerkung

## 7. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Titel des Dokuments
MHB-06-01-00	Innerer Organisationsprozess
MPA-06-01-00	Beschaffung
MPA-06-02-00	Prüfmittel
MPA-06-03-00	Arbeitsmittel
MTA-06-01-00	Liste der aktuellen Lieferanten
MTA-06-02-00	Prüfmittelübersicht
MFB-06-03-00	Arbeitsmittelübersicht
MTA-06-05-00	Instandhaltung
00-LQM-VA-04	Ausstattung der Behörden des gesundheitlichen Verbraucherschutzes

## 8. Prozesskennzahlen

s. MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting

**1. Ziel**

Die amtliche Lebensmittel- und Veterinärüberwachung ist bestrebt, sich und ihre Dienstleistungen ständig weiterzuentwickeln.

Die amtliche Lebensmittel- und Veterinärüberwachung führt Projekte durch, die zur Weiterentwicklung bestehender Dienstleistungen bzw. zur Neuentwicklung von Dienstleistungen führen, soweit diese nicht dem Prozess 01 (Ziele) oder dem Prozess 10 (Kontinuierliche Verbesserung) unterliegen.

**2. Geltungsbereich**

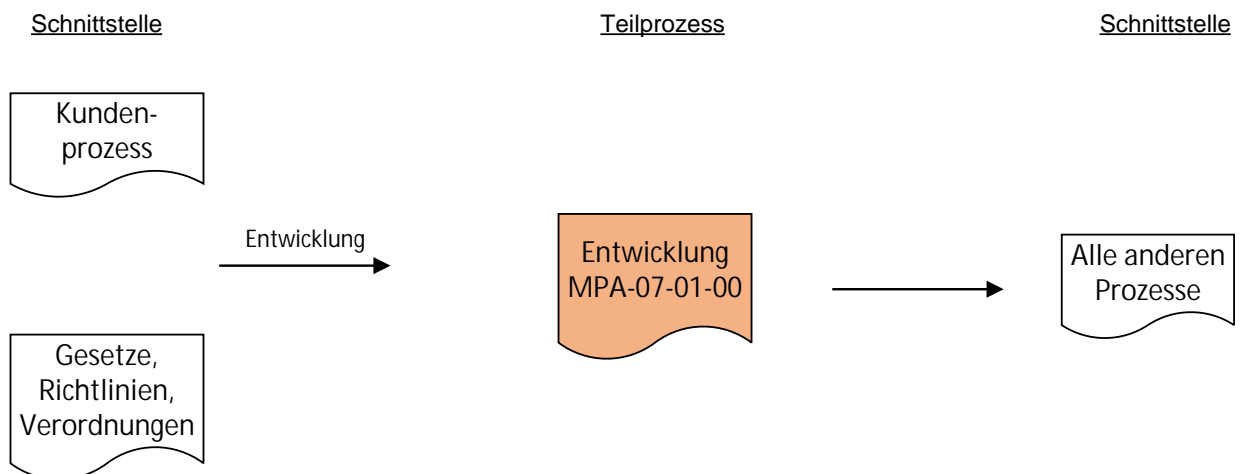
	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Begriffe**

MHB	Management-Handbuch
MPA	Managementprozessanweisung
MTA	Managementtabelle
QM	Qualitätsmanagement
QMB-K	Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator
StK	Steuerungskreis

**4. Beschreibung**

Entwicklungsprozess (7)



(Auszug aus der Prozesslandkarte)



#### 4.1 Entwicklung

Die konkrete Vorgehensweise ist in der Prozessanweisung Entwicklung (MPA-07-01-00) beschrieben.

#### 4.2 Erfordernis

Ämtliche Dienstleistungen sind größtenteils gesetzlich normiert. Insbesondere in Zeiten knapper Ressourcen ergeben sich zudem für freiwillige Maßnahmen keine Spielräume. Im Gegensatz zur ständigen Verbesserung und angestrebter Zielerreichung ist das Fehlen von Projekten nicht als Mangel im QM-System zu beurteilen.

#### 5. Vorgabedokumente

Dokument	erstellen / ändern	prüfen	freigeben	Bemerkung
MHB-07-01-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	

#### 6. Nachweisdokumente

Dokument	Führung	Aufbewahrung	Zeit	Ort	Bemerkung

#### 7. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Titel des Dokuments
MHB-07-01-00	Entwicklungsprozess
MPA-07-01-00	Entwicklung
MTA-02-02-00	Prozesslandkarten

#### 8. Prozesskennzahlen

s. MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting



1. **Ziel**

Der Unterstützungsprozess bezieht gesetzliche Grundvoraussetzungen aus den Bereichen Arbeitssicherheit und Umwelt in die Arbeit der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung mit ein.

2. **Geltungsbereich**

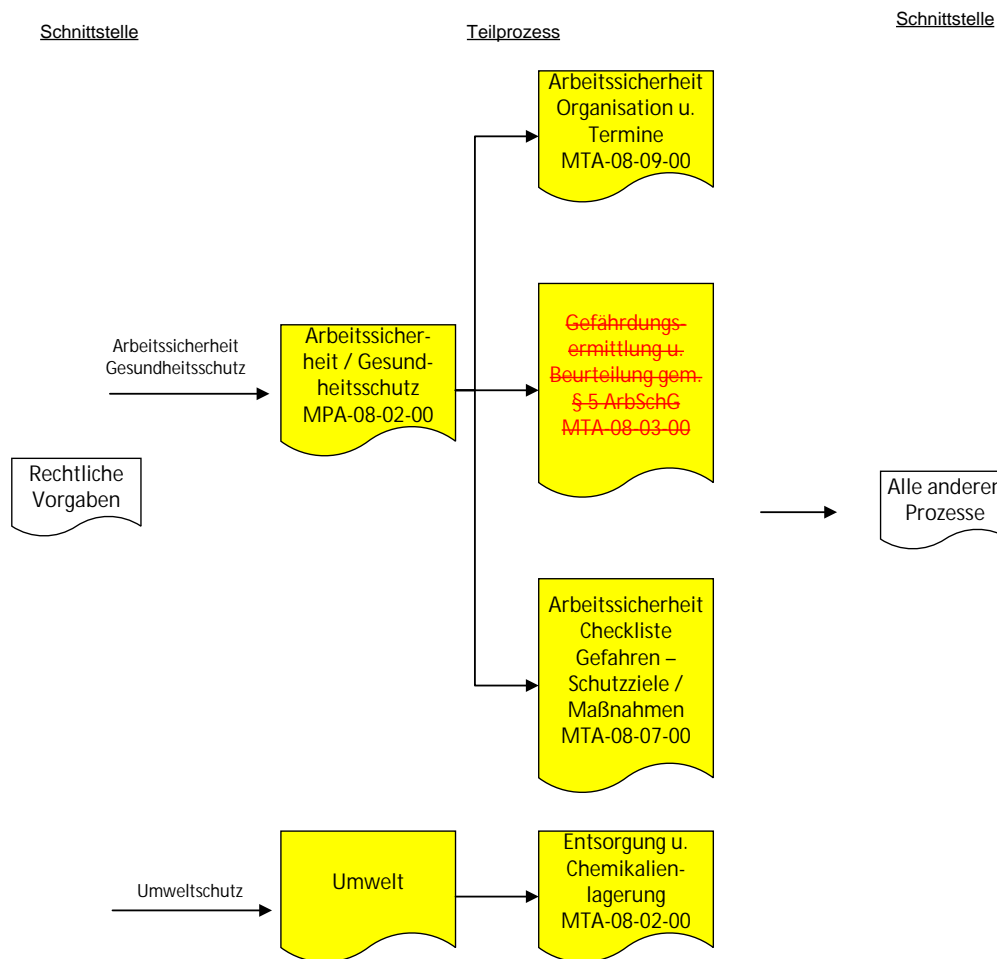
	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. **Begriffe**

- MHB Management-Handbuch
- MPA Managementprozessanweisung
- MTA Managementtabelle
- QM Qualitätsmanagement
- QMB-K Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator

4. **Beschreibung**

Unterstützungsprozess (8)



(Auszug aus der Prozesslandkarte)





#### 4.1 Arbeitssicherheit und Umwelt

Der Gesundheitsschutz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist ein grundlegender Faktor zur Schaffung eines sicheren und gesunden Arbeitsplatzes. Im Rahmen dieses Handbuchkapitels werden die Schnittstellen zum und die Umsetzung des nationalen Arbeitsschutzsystems beschrieben.

Ziel der umweltrelevanten Aspekte ist es, die bestehenden rechtlichen Grundlagen zum Umweltschutz einzuhalten und eine kontinuierliche Verminderung der Ressourcennutzung zu bewirken.

Der Unterstützungsprozess gliedert sich in arbeitssicherheits- und umweltrelevante Maßnahmen. Zu den einzelnen Themen existieren folgende Regelungen:

- MPA-08-02-00 Arbeitssicherheit/Gesundheitsschutz

#### 5. Vorgabedokumente

Dokument	erstellen / ändern	prüfen	freigeben	Bemerkung
MHB-08-01-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-08-02-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	

#### 6. Nachweisdokumente

Dokument	Führung	Aufbewahrung	Zeit	Ort	Bemerkung

#### 7. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Titel des Dokuments
MHB-08-01-00	Unterstützungsprozess
MPA-08-02-00	Arbeitssicherheit/Gesundheitsschutz

#### 8. Prozesskennzahlen

s. MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting

**1. Ziel**

Dieses Handbuchkapitel regelt die Planung, Konkretisierung und Kontrolle der Ergebnisfaktoren. Hiermit werden die Prozesse gemessen und bewertet, um eine Basis für die Einleitung von Maßnahmen zur Steigerung der Effizienz und Effektivität zu haben.

**2. Geltungsbereich**

	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Begriffe**

- MHB Management-Handbuch
- MTA Managementtabelle
- QM Qualitätsmanagement
- QMB-K Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator
- StK Steuerungskreis

**4. Beschreibung**

Ergebnis- und Kennzahlenprozess (9)

Schnittstelle

Teilprozesse

Schnittstelle



(Auszug aus der Prozesslandkarte)

**4.1 Betriebswirtschaftliche und sonstige auswertbare Ergebnisse**

Zur Ermittlung der Effizienz der Abläufe aller Prozesse ist ein System aufgebaut, mit dem Kennzahlen zu Ressourcen, Prozess- sowie Ergebniskennzahlen erfasst werden.

Hierzu wird in den Prozessanweisungen – sofern sich geeignete und sinnvolle Kennzahlen bilden lassen – auf die MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting verwiesen.

Die Kennzahlen werden in der MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting geführt und sind die Basis für die Bewertung der Prozesse.

Mittels geeigneter Verfahren werden diese Kennzahlen regelmäßig ermittelt und mit den Zielvorgaben verglichen. Das Ergebnis dieses Vergleichs wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht.

Zur Optimierung der Abläufe und Prozesse werden in den festgelegten Besprechungen diese Kennzahlen herangezogen.

## 5. Vorgabedokumente

Dokument	erstellen / ändern	prüfen	freigeben	Bemerkung
MHB-09-01-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-09-01-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	

## 6. Nachweisdokumente

Dokument	Führung	Aufbewahrung	Zeit	Ort	Bemerkung
MTA-09-01-00	QMB	QMB	3 Jahre	QMB	

## 7. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Titel des Dokuments
MHB-09-01-00	Ergebnis- und Kennzahlenprozess
MTA-09-01-00	Kennzahlenreporting
MTA-02-02-00	Prozesslandkarte

## 8. Prozesskennzahlen

Siehe MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting

**1. Ziel**

Dieses Handbuchkapitel regelt die Wirksamkeitsprüfung der eingeführten Prozesse durch interne Audits und Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen. Es werden die Prozesse bewertet, um eine Basis für die Einleitung von Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung zu haben.

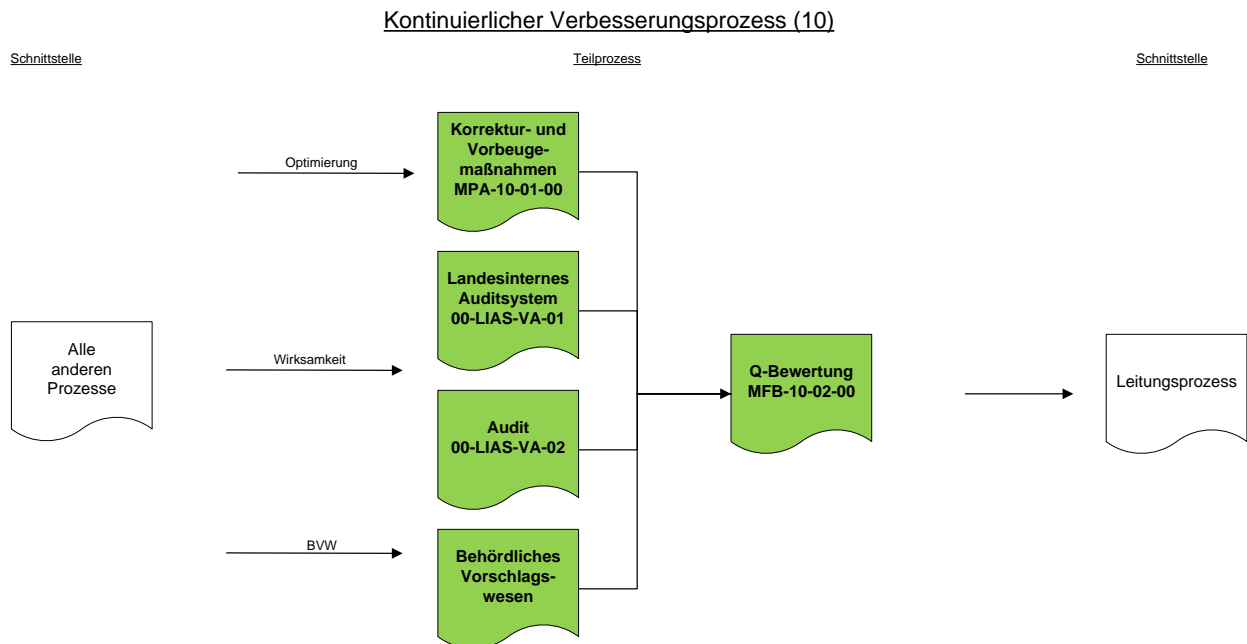
**2. Geltungsbereich**

	Gesamte Gruppe	Borken	Coesfeld	Recklinghausen	Steinfurt	Viersen	Warendorf	Wesel
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Begriffe**

AL	Amtsleiter/Fachbereichsleiter/Abteilungsleiter/in
Audit	Unabhängige Befragung der Bereiche zur Überprüfung der Wirksamkeit der Prozesse
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
M-Dokumente	Qualitätsmanagement-Dokumente
MFB	Managementformblatt
MHB	Management-Handbuch
MPA	Managementprozessanweisung
Q	Qualität
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragter
QMB-K	Qualitätsmanagement-Beauftragter Koordinator

#### 4. Beschreibung



##### 4.1 Allgemeines

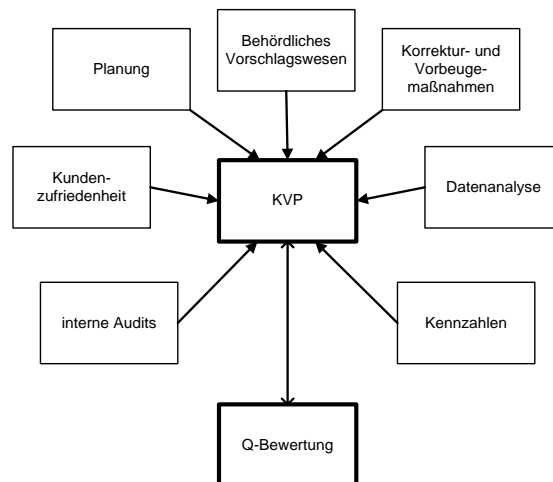
Der Prozess der kontinuierlichen Verbesserung lebt von der Bereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sich selbst und die Arbeitsabläufe ständig zu verbessern, Schwachstellen aufzudecken und durch die systematische Ursachenbeseitigung zum Erfolg der amtlichen Lebensmittel- und Veterinärüberwachung beizutragen.

Durch die Amtsleitung wird dieser Prozess durch Kommunikation mit allen an den übrigen Prozessen beteiligten Personen sowie durch Qualifizierung und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefördert.

Im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung werden alle Prozesse MHB-01 bis MHB-10 ständig untersucht und auf Verbesserungspotenziale hin analysiert.



Grundlagen des KVP-Prozesses sind:



## 4.2 Planung

Im Rahmen der Planung aller Prozesse werden die notwendigen Prüf- und Analyseinstrumentarien in die entsprechenden Abläufe integriert.

Bei der Überarbeitung oder Neukonzeption dieser Prozesse finden diese Maßnahmen besondere Berücksichtigung.

Grundsätzlich ist der Steuerungskreis hierfür verantwortlich.

## 4.3 Kundenzufriedenheit

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit ist eine wesentliche Komponente dieses Qualitätsmanagement-Systems und geht direkt in den Kundenprozess ein (MHB-05).

## 4.4 Audits

### 4.4.1 Planmäßige Audits

Der Rahmen zur Durchführung Audits ist in der DIN ISO 19011 und im EU-Audit-Leitfaden EG-Entscheidung 677/2006 beschrieben.

Planmäßige Audits werden jährlich nach einem vom Land NRW vorgeschlagenen Auditjahresplan (00-LIAS-FB-02) durchgeführt. Basis für die jährliche Auditplanung ist das Fünfjährige Landes-Auditprogramm (00-LIAS-FB-01).

Das Audit wird geplant durchgeführt (00-LIAS-VA-02). Die Planung dazu wird im Auditdetailplan (00-LIAS-FB-03) dokumentiert. Die Ergebnisse werden im Auditbericht (00-LIAS-FB-05) festgehalten. Für die Audits steht den Auditoren die Tabelle MTA-10-01-00 Zehn-Audit-Regeln zur Verfügung.

Abweichungen werden mit den betreffenden Stellen besprochen und im Auditabweichbericht (00-LIAS-FB-06) zusammengefasst.

Die Korrekturen werden unter Verantwortung der betroffenen Amtsleitungen durchgeführt.



Diese Abweichungen werden spätestens bis zum nächsten Audit umgesetzt. Die Überprüfung der ordnungsgemäßen Umsetzung liegt in der Verantwortung des QMBs.

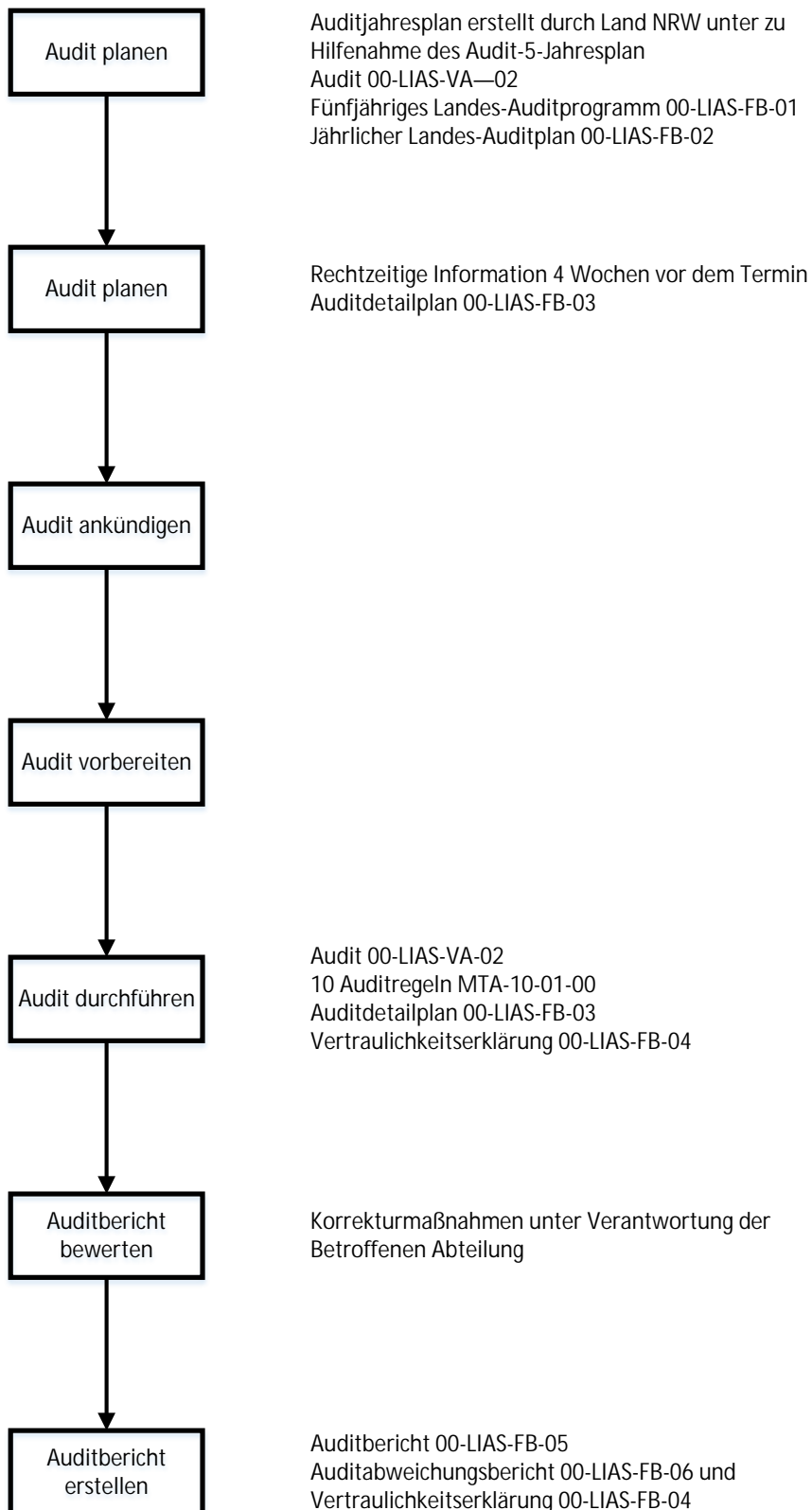
Die Abarbeitung von Korrekturmaßnahmen sowie Verbesserungsvorschlägen (Empfehlungen) ist in einem Maßnahmenprotokoll (MFB-10-01-00) zu dokumentieren.

Die zusammenfassende Auswertung der Audits wird in der Q-Bewertung (MFB-10-02-00) festgehalten.

Die Auditoren verpflichten sich mittels der Vertraulichkeitserklärung (00-LIAS-FB-04), die Audits und ihre Ergebnisse vertraulich zu behandeln.



#### 4.4.2 Ablaufschema der Audits:







### 4.4.3 Außerplanmäßige Audits

Außerplanmäßige Audits werden einberufen, wenn drastische Änderungen im System entstehen oder Probleme (häufige Wiederholungsfehler) ein außerplanmäßiges Audit erforderlich machen.

Beim Auftreten von internen/externen Fehlern oder Bürgerreklamationen können zusätzliche Audits vom Steuerungskreis angesetzt oder die Audithäufigkeit erhöht werden.

Das außerplanmäßige Audit wird durchgeführt und es werden Gegenmaßnahmen im Sinne des Qualitätsmanagementsystems sofort eingeleitet.

### 4.5 Externe Audits

Externe Audits können freiwillig, z.B. im Rahmen der Zertifizierung des QM-Systems oder angeordnet, z.B. durch fachvorgesetzte Behörden stattfinden.

Die Abarbeitung notwendiger Korrekturmaßnahmen oder von Empfehlungen erfolgt wie oben unter Ziffer 4.4.1 beschrieben.

### 4.6 Kennzahlen

Wesentliches Instrument der Beurteilung von Prozessen und deren Steuerung ist die Ermittlung und Analyse aller prozessrelevanten Kennzahlen (siehe Ergebnis- und Kennzahlenprozess MHB-09).

Hier werden alle prozess-, dienstleistungs- und fehlerbezogenen Kennzahlen erfasst.

### 4.7 Statistische Methoden

Statistische Methoden werden zur Überprüfung von Prozessen sowie zur Auswertung und Bewertung von Nachweisdokumenten herangezogen. Diese Aus- und Bewertungen bilden auch die Grundlage für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Der Steuerungskreis trifft die Auswahl der anzuwendenden statistischen Methoden, die durch die grafische Darstellung unterstützt werden.

Die Anwendung der Methoden erfolgt durch die verantwortlichen Personen, die für die Zusammenfassung der Daten und ihre Bereitstellung für die Qualitätsmanagement-System-Bewertung zuständig sind. Bei Bedarf werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinsichtlich der Grundkenntnisse über statistische Methoden geschult.

Bei der Einführung statistischer Methoden werden ggf. neue Formulare bzw. EDV-Programme entwickelt und genutzt. Hierdurch wird ein einheitliches Vorgehen bei der Datenerfassung und Datenauswertung sichergestellt.

### 4.8 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Es sind Verfahren für die systematische Durchführung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen eingerichtet und in MPA-10-01-00 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen beschrieben.



#### 4.9 Qualitätsbewertung (Q-Bewertung)

Der Steuerungskreis bewertet in regelmäßigen Zeitabständen die Wirksamkeit des erstellten Qualitätsmanagement-Systems. Diese Bewertung wird einmal pro Jahr durchgeführt. Zur Bewertung werden folgende Aspekte herangezogen:

- Externe Wirksamkeitsüberprüfung mit Analyse der Bürger-, Gewerbetreibenden-, Lieferanten- und gesellschaftlichen Beziehungen
- Interne Wirksamkeitsüberprüfung mit Überprüfung der Qualitätsziele, der Audits, der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Bewertung aller Prozesse durch Bewertung der Prozesskennzahlen

Der Steuerungskreis lädt schriftlich zur Q-Bewertung ein.

Im Vorfeld werden die notwendigen Daten oben genannter Punkte unter Leitung des Steuerungskreises und der QM-Beauftragten vorbereitet. Während der Q-Bewertung werden die erforderlichen Maßnahmen durch den Steuerungskreis festgelegt.

Die Ergebnisse und Maßnahmen aus der Q-Bewertung werden in Form eines durch den Steuerungskreis unterschriebenen Q-Berichtes MFB-10-02-00 dokumentiert und an alle notwendigen Bereiche verteilt.

Aus dieser Besprechung heraus ergeben sich neue Qualitätsziele.

#### 4.10 Behördliches Vorschlagswesen

Das Verbesserungsvorschlagswesen ist wesentliche Komponente des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich hier einbringen. Organisatorisch wird dieser Prozess von dem QMB als Koordinator unterstützt.

### 5. Vorgabedokumente

Dokument	erstellen / ändern	prüfen	freigeben	Bemerkung
MHB-10-01-00	StK	QMB-K	Steuerungskreis	
MTA-10-01-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	
MFB-10-02-00	QZ 2	QMB-K	Steuerungskreis	

### 6. Nachweisdokumente

Dokument	Führung	Aufbewahrung	Zeit	Ort	Bemerkung



## 7. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Titel des Dokuments
MHB-10-01-00	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
MPA-10-01-00	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
MTA-10-01-00	10-Audit-Regeln
MFB-10-02-00	Q-Bericht
MTA-02-02-00	Prozesslandkarte
ISO 19011	Leitfaden für Audits
EU-Entscheidung 677/2006	Leitfaden für Audits
00-LQM-VA-01	Verantwortung der Leitung
00-LQM-VA-07	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
00-LIAS-VA-01	Landesinternes Auditsystem
00-LIAS-VA-02	Audit
00-LIAS-FB-01	Fünfjähriges Landes-Auditprogramm
00-LIAS-FB-02	Jährlicher Landes-Auditplan
00-LIAS-FB-03	Muster-Auditdetailplan
00-LIAS-FB-04	Muster-Vertraulichkeitserklärung
00-LIAS-FB-05	Auditbericht – Systemisches Audit
00-LIAS-FB-06	Auditabweichungsbericht

## 8. Prozesskennzahlen

s. MTA-09-01-00 Kennzahlenreporting