



*Richtlinie*

*zum*

*Qualitätsmanagement*

*für das*

*Ausbildungszentrum für Verwaltung*

*vom*

*29. Juni 2010*

mit hausinterner Einarbeitung der  
1. Änderung vom 9. Oktober 2012

Diese Richtlinie wurde gemäß § 11 AZG im Rahmen der Zuständigkeit des Kuratoriums des Ausbildungszentrums für Verwaltung für alle wichtigen Angelegenheiten des Ausbildungszentrums und seiner Einrichtungen in der 28. Kuratoriumssitzung am 29. Juni 2010 beschlossen, um die besondere Bedeutung der Qualitätssicherung zu unterstreichen sowie die Beteiligung und Einbeziehung aller Bereiche des Ausbildungszentrums in einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem sicherzustellen.

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>1 Allgemeine Vorschriften</b>	
1.1 Geltungsbereich	3
1.2 Zielstellung	3
1.3 Grundsätze	3
1.4 Qualitätshandbuch	
<b>2 Verantwortung, Zuständigkeit</b>	4
2.1 Leitung des Ausbildungszentrums	4
2.2 Lenkungsgruppe Qualitätsmanagement	4
2.3 Qualitätsbeauftragte/ Qualitätsbeauftragter	4
2.4 Arbeitskreis Qualitätsmanagement	5
<b>3 Lenkungsgruppe Qualitätsmanagement</b>	5
3.1 Zusammensetzung	5
3.2 Vorsitz	6
3.3 Aufgaben	6
3.4 Sitzungen	6
<b>4 Qualitätsbeauftragte / Qualitätsbeauftragter</b>	7
<b>5 Arbeitskreis Qualitätsmanagement</b>	7
5.1 Zusammensetzung	7
5.2 Vorsitz	8
5.3 Aufgaben	8
5.4 Sitzungen	8
<b>6 Datenverarbeitung</b>	9
<b>7 Inkrafttreten</b>	9

## **1 Allgemeine Vorschriften**

### **1.1 Geltungsbereich**

Diese Richtlinie regelt Zielstellung, Aufbau und Grundlagen des Qualitätsmanagements im Sinne eines umfassenden Bildungscontrollings des Ausbildungszentrums für Verwaltung (AZV) und seiner Einrichtungen. Diese sind die Fachhochschule für Verwaltung und Dienstleistung (FHVD) und die Verwaltungsakademie (VAB).

### **1.2 Zielstellung**

Auf der Grundlage eines Leitbildes, in dem hohe Qualitätsansprüche für alle Bereiche und Produkte der Einrichtung verankert sind, soll für das AZV ein systematisches Qualitätsmanagement implementiert werden. Dieses System dient der Sicherung und Verbesserung aller Ergebnisse, Prozesse und Strukturen. Der Managementprozess stellt das institutionalisierte Bemühen um Qualität, korrespondierend mit dem Gesetz über das Ausbildungszentrum für Verwaltung (AZG) und dem Gesetz über die Hochschulen und das Universitätsklinikum Schleswig-Holstein (HSG), als erstrangige Führungsaufgabe dar. Es ist zugleich eingebettet in eine konkret definierte Feedback- und Qualitätskultur. Spezifische Zielvereinbarungen auf allen Ebenen verknüpfen die vielfältigen Verfahren zur Qualitätssicherung mit strategischen Grundüberlegungen. Dabei ist stets eine umfassende Beteiligung aller Mitglieder, der Auftraggeberinnen und Auftraggeber sowie der Nutzerinnen und Nutzer des AZV in der Entstehungs-, Fortschreibungs- und Durchführungsphase selbstverständlich.

### **1.3 Grundsätze**

Die haupt- und nebenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des AZV nehmen an allen qualitätssichernden Maßnahmen teil, denn ohne engagierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann ein Qualitätsmanagementsystem nicht funktionieren. Im Sinne eines gemeinsamen Qualitätsverständnisses wird durch eine zielgerichtete Informationsarbeit aber auch auf eine umfassende Teilnahme der übrigen Mitglieder, der Auftraggeberinnen und Auftraggeber sowie der Nutzerinnen und Nutzer hinzuwirken sein.

### **1.4 Qualitätshandbuch**

Zur weiteren Ausgestaltung der Organisation und Abläufe des Qualitätsmanagements im AZV wird ein Qualitätshandbuch erstellt. Das Qualitätshandbuch ist Ausdruck des besonderen Qualitätsbewusstseins der Einrichtung und dokumentiert die verbindlichen Abläufe. Es unterliegt der Fortschreibung.

## **2. Verantwortung, Zuständigkeit**

### **2.1 Leitung des Ausbildungszentrums**

Die Gesamtverantwortung für das Qualitätsmanagement im AZV obliegt der Leitung.

Sie ist dabei insbesondere für die Implementierung und Umsetzung dieser Richtlinie sowie die kontinuierliche Fortentwicklung eines einheitlichen und umfassenden Qualitätsmanagementsystems verantwortlich.

Die Leitung des AZV erstellt unter Berücksichtigung eigener Erkenntnisse, der Vorgaben des Kuratoriums, der Bewertungsergebnisse der Lenkungsgruppe Qualitätsmanagement - vgl. 2.2 - und der zur Verfügung stehenden Ressourcen einen Arbeitsplan für alle anstehenden Maßnahmen auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements.

Den erforderlichen Umfang der externen Evaluation, die näheren Anforderungen an die Akkreditierung und Evaluierung sowie das Verhältnis, die zeitliche Abfolge und die Fristen von Akkreditierung, Reakkreditierung und Evaluierung regelt gemäß § 2 Abs. 4 AZG das Kuratorium. Gleiches gilt für Zertifizierungen im Bereich des AZV.

Die Gesamtverantwortung der Leitung des AZV umfasst die in § 2 Abs. 4 AZG i.V.m. § 5 Abs. 1 HSG sowie § 10 Abs. 5 der Verfassung der FHVD benannte Verantwortung der Präsidentin bzw. des Präsidenten der FHVD für die Qualitätssicherung und die in § 6 Abs. 3 der Satzung der VAB benannte Verantwortung der Leitung der Verwaltungsakademie für diesen Aufgabenkreis.

Die Verantwortung der Fachbereichsräte an der FHVD für alle grundsätzlichen Angelegenheiten des Studiums gemäß § 13 AZG und in diesem Rahmen die Zuständigkeit der Dekanate bleiben unberührt.

Die Leitung des AZV berichtet dem Kuratorium auf Anforderung, bei aktuellem Bedarf und im Rahmen der zu erstellenden Jahresberichte zum Qualitätsmanagement.

### **2.2 Lenkungsgruppe Qualitätsmanagement**

Zur Unterstützung und Beratung der Leitung wirkt das erweiterte Leitungsgremium des AZV zugleich als Lenkungsgruppe Qualitätsmanagement.

Die Lenkungsgruppe stellt die für die Nachhaltigkeit des Qualitätsmanagements erforderliche Beteiligung und Einbeziehung aller Bereiche des AZV sicher.

Gleichzeitig wird durch sie die Bedeutung der Aufgabe des Qualitätsmanagements für die Zukunftssicherung des AZV und seiner Einrichtungen in besonderer Weise unterstrichen.

### **2.3 Qualitätsbeauftragte / Qualitätsbeauftragter**

Für die Durchführung, Koordinierung und Auswertung aller Maßnahmen auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements des AZV wird eine Qualitätsbeauftragte oder ein

Qualitätsbeauftragter (QB) bestellt. Sie oder er leitet gleichzeitig den Arbeitskreis Qualitätsmanagement - vgl. 2.4 - und bereitet die Sitzungen der Lenkungsgruppe vor.

Die oder der QB ist bei ihrer oder seiner Aufgabenwahrnehmung der Leitung des AZV unmittelbar zugeordnet.

Sie oder er nimmt seine Aufgaben im Verhältnis zu den Gliederungen eigenverantwortlich und weisungsunabhängig wahr.

## **2.4 Arbeitskreis Qualitätsmanagement**

Zur Unterstützung der Lenkungsgruppe sowie zur Umsetzung der im Arbeitsplan festgelegten Maßnahmen wird ein Arbeitskreis Qualitätsmanagement eingerichtet.

Darüber hinaus kann die Leitung des AZV aufgabenbezogen sowie für einen befristeten Zeitraum weitere Arbeitsgruppen einrichten.

## **3. Lenkungsgruppe Qualitätsmanagement**

### **3.1 Zusammensetzung**

Der Lenkungsgruppe gehören als Mitglieder an:

- die Leiterin oder der Leiter des AZV
- die Dekaninnen bzw. Dekane der Fachbereiche der FHVD
- die Studienleiterin oder der Studienleiter der VAB
- die Leiterin oder der Leiter der Zentralverwaltung
- die Leiterin oder der Leiter der Stabstelle „Steuerung, Controlling“
- die Leiterin oder der Leiter des Kompetenzzentrums für Verwaltungsmanagement (KOMMA)
- die Gleichstellungsbeauftragte
- die oder der Vorsitzende des Personalrates der Dozentinnen und Dozenten der FHVD
- die oder der Vorsitzende des Personalrates der Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter und der Dozentinnen und Dozenten der VAB sowie
- die oder der Qualitätsbeauftragte.

Die Mitgliedschaft in der Lenkungsgruppe ist an die genannten Funktionen gebunden. Im Falle der Verhinderung finden die Vertretungsregelung des geltenden Geschäftsverteilungsplanes bzw. für die Personalräte die intern festgelegten Vertretungsregelungen Anwendung.

Weitere Personen können zur beratenden Mitarbeit auf Dauer oder im Einzelfall hinzugezogen werden.

### **3.2 Vorsitz**

Den Vorsitz in der Lenkungsgruppe führt die Leiterin oder der Leiter des AZV.

### **3.3 Aufgaben**

Zu den Aufgaben der Lenkungsgruppe gehört es insbesondere

- an der Erstellung eines Arbeitsplanes für das Qualitätsmanagement des AZV mitzuwirken
- die gewonnenen Ergebnisse aus dem Qualitätsmanagement zu beraten und konkrete Vorschläge für eine weitergehende Qualitätssicherung oder Qualitätsverbesserung zu erarbeiten
- zur Umsetzung erarbeiteter Vorschläge erforderliche Ressourcen aufzuzeigen und ggf. eine Priorität hinsichtlich der einzelnen Vorschläge zu erarbeiten
- die erforderliche Information aller Beteiligten im Bereich des AZV zum Qualitätsmanagement zu gewährleisten
- die Akzeptanz sowie das Engagement aller Beteiligten im Bereich Qualitätsmanagement zu fördern
- an der Erstellung von Berichten zum Qualitätsmanagement mitzuwirken sowie
- die kontinuierliche Fortschreibung des Qualitätshandbuches zu initiieren und zu unterstützen.

### **3.4 Sitzungen**

Die Lenkungsgruppe Qualitätsmanagement wird durch die Vorsitzende oder den Vorsitzenden einberufen.

Sie soll mindestens zweimal im Jahr zusammentreten. Die Sitzungen sind nicht öffentlich. Die Einladung sowie die Tagesordnung und die Beratungsunterlagen sollen den Mitgliedern spätestens 7 Tage vor der Sitzung zugehen.

Über die Sitzung der Lenkungsgruppe Qualitätsmanagement ist ein Ergebnisprotokoll zu fertigen. Das Protokoll ist von der Vorsitzenden oder dem Vorsitzenden und, soweit eine Protokollführerin oder ein Protokollführer hinzugezogen wurde, auch von dieser oder diesem zu unterzeichnen. Das Protokoll ist allen Mitgliedern der Lenkungsgruppe Qualitäts-

management sowie den teilnehmenden Gästen zuzuleiten. Es gilt als genehmigt, sofern niemand innerhalb von 14 Tagen nach Versand widerspricht.

#### **4 Qualitätsbeauftragte / Qualitätsbeauftragter**

Die oder der QB wird durch die Leitung des AZV nach Anhörung des Senats aus dem Kreis der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für einen Zeitraum von drei Jahren bestellt.

Für die Wahrnehmung dieser Aufgabe sind Akzeptanz innerhalb des AZV, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft sowie die Fähigkeit zur Strukturierung und Steuerung von Prozessen erforderlich.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des AZV können zur Übertragung dieser Aufgabe eine Interessenbekundung abgeben.

Die oder der QB ist für ihre oder seine Aufgabenwahrnehmung durch die Leitung des AZV von seinen sonstigen dienstlichen Aufgaben angemessen zu entlasten.

### **5 Arbeitskreis Qualitätsmanagement**

#### **5.1 Zusammensetzung**

Dem Arbeitskreis Qualitätsmanagement gehören als Mitglieder an:

- die oder der QB
- je eine Vertreterin oder ein Vertreter der Fachbereiche der FHVD (benannt durch das jeweilige Dekanat)
- eine Vertreterin oder ein Vertreter der VAB (benannt durch die Studienleitung)
- eine Vertreterin oder ein Vertreter der Verwaltungsbereiche (benannt durch die Leitung des AZV)
- eine Vertreterin oder ein Vertreter des Kompetenzzentrums für Verwaltungs-Management KOMMA (benannt durch die Leitung von KOMMA).

Die Mitgliedschaft im Arbeitskreis ist an die Benennungen gebunden. Für den Abwesenheitsfall sind jeweilige Vertretungsregelungen zu schaffen.

Die Leitung des AZV, die Gleichstellungsbeauftragte, die oder der Vorsitzende des Personalrates der Dozentinnen und Dozenten der FHVD sowie die oder der Vorsitzende des Personalrates der Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter und der Dozentinnen und Dozenten der VAB sind berechtigt, an den Sitzungen des Arbeitskreises teilzunehmen.

Weitere Personen können jederzeit zur beratenden Mitarbeit hinzugezogen werden.

## 5.2 Vorsitz

Den Vorsitz im Arbeitskreis Qualitätsmanagement führt die oder der QB.

## 5.3 Aufgaben

Zu den Aufgaben des eingerichteten Arbeitskreises Qualitätsmanagement gehört es insbesondere

- die oder den QB bei der Aufgabenwahrnehmung zu unterstützen
- die Umsetzung der konkreten in einem Arbeitsplan durch die Leitung des AZV festgelegten Maßnahmen im Bereich des Qualitätsmanagements vorzubereiten und durchzuführen
- nach Abschluss von Maßnahmen auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements die Auswertung vorzunehmen und Schlussfolgerungen zur Eingabe in die Lenkungsgruppe aufzubereiten
- die erforderliche Rückkopplung in die Organisationseinheiten zu unterstützen und dabei auch die notwendige Kommunikation und Transparenz sicherzustellen
- an der Erstellung von Berichten zum Qualitätsmanagement mitzuwirken sowie
- in Abstimmung mit der Lenkungsgruppe die kontinuierliche Fortschreibung des Qualitätshandbuches zu gewährleisten.

## 5.4 Sitzungen

Der Arbeitskreis Qualitätsmanagement wird durch die Vorsitzende oder den Vorsitzenden bei Bedarf einberufen. Er soll mindestens viermal im Jahr zusammentreten. Die Sitzungen sind nicht öffentlich.

Die Einladung sowie die Tagesordnung und die Beratungsunterlagen sollen den Mitgliedern spätestens 7 Tage vor der Sitzung zugehen.

Über die Sitzung des Arbeitskreises ist ein Ergebnisprotokoll zu fertigen. Das Protokoll ist von der Vorsitzenden oder dem Vorsitzenden und, soweit eine Protokollführerin oder ein Protokollführer hinzugezogen wurde, auch von dieser oder diesem zu unterzeichnen. Das Protokoll ist allen Mitgliedern des Arbeitskreises, den Mitgliedern der Lenkungsgruppe sowie den teilnehmenden Gästen zuzuleiten. Es gilt als genehmigt, sofern niemand innerhalb von 14 Tagen nach Versand widerspricht.



## **6 Datenverarbeitung**

Zum Zweck des Qualitätsmanagements können studien-, lehr- und forschungsbezogene Daten auch mit Personenbezug verarbeitet werden.

Personenbezogene Daten dürfen bei Evaluationen nur erhoben werden, soweit dies für den Evaluationszweck erforderlich ist.

Die im Rahmen des Qualitätsmanagements erhobenen personenbezogenen Daten dürfen nur im Sinne dieser Richtlinie oder soweit Rechtsnormen es ausdrücklich vorsehen, weiterverarbeitet werden.

In anderen Verwaltungsverfahren erhobene personenbezogene Daten dürfen im Rahmen der dort zugelassenen Zweckänderung für Aufgaben des Qualitätsmanagements in zwingend erforderlichem Umfang genutzt werden.

Personenbezogene Daten (§ 2 Abs. 1 LDSG) sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis für die datenverarbeitende Stelle nicht mehr erforderlich ist.

Als erforderlich im Sinne dieser Richtlinie gilt ein Zeitraum von drei Jahren.

Eine Verlängerung kommt nur in begründeten Ausnahmefällen in Betracht und bedarf der Anordnung durch die Leitung des Ausbildungszentrums für Verwaltung nach vorheriger Anhörung des zuständigen Personalrats.

Für vergleichende Betrachtungen, statistische Zwecke und Berichte dürfen nur anonymisierte Daten verwendet werden.

## **7 Inkrafttreten**

Diese Richtlinie tritt am 01. Juli 2010 in Kraft.

gez.

-----

Vorsitzender des Kuratoriums  
des Ausbildungszentrums für Verwaltung