

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	
1. Grundlagen		
1.1. Leitbildorientierung und Dienstleistungsangebot		
Gst 1.1. a)	Leitbildorientierung für die Geschäftsstelle/Zentrale Verwaltungsdienste entwickeln	
Gst 1.1. b)	Dienstleistungsangebot und -orientierung darstellen	
2. Organisation und Durchführung (Dienstleistungserbringung)		
2.1. Arbeitsorganisation		
Gst 2.1. a)	Kundenorientierte Erreichbarkeit der Geschäftsstelle/Zentrale Verwaltungsdienste sicherstellen	
Gst 2.1. b)	Regelungen zur Dienstzeit und Zeiterfassung festlegen	
Gst 2.1. c)	Regelungen für kundenorientierte Verhaltensweisen am Telefon festlegen	
Gst 2.1. d)	Zeitnahen, verlässlichen und dokumentierten Schriftverkehr (Post, Fax, E-Mail) sicherstellen	
Gst 2.1. e)	Sachressourcenverwaltung regeln (insb. Fuhrpark, Räume, Material)	
2.2. IT		
Gst 2.2. a)	IT-Systemlandschaft darstellen (Server-Administration, Datensicherung, Lizenzverwaltung, Zugriffsberechtigungen, PC-Arbeitsplatz, Dateikonventionen)	
Gst 2.2. b)	IT-Serviceleistungen beschreiben und sicherstellen	
Gst 2.2. c)	Status der Datensicherheit regelmäßig bewerten	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	
2.3. Personalverwaltung		
Gst 2.3. a)	Ordnungsgemäße Personaldatenverwaltung (Erfassung, Verarbeitung, Aufbewahrung, Auswertung) sicherstellen	
Gst 2.3. b)	Zeitnahe Lohn- und Gehaltsabrechnung sicherstellen	
Gst 2.3. c)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Beratung zu arbeitnehmerbezogenen Fragestellungen anbieten	
Gst 2.3. d)	Verfahrensweisen bei arbeitsrechtlichen Maßnahmen festlegen	
2.4. Finanzverwaltung		
Gst 2.4. a)	Umgang mit Debitoren und Umgang mit Kreditoren (einschl. Mahnwesen) regeln	
Gst 2.4. b)	Bearbeitung von Zahlungseingängen- und -ausgängen (einschl. Barkasse) regeln	
Gst 2.4. c)	Verwaltung des Anlagevermögens regeln	
Gst 2.4. d)	Bearbeitung, Prüfung und Abstimmung von Sachkonten regeln	
Gst 2.4. e)	Verfahren zur Kosten- und Leistungsrechnung festlegen	
Gst 2.4. f)	Berichtswesen regeln (z. B. Auslastungsstatistik, Soll-Ist-Vergleiche, Liquiditätsstatus)	
Gst 2.4. g)	Verfahren zum Monats- und Jahresabschluss regeln	
2.5. Gebäudeverwaltung		
Gst 2.5.	Verfahren zur Gebäudeverwaltung und zur Vertragsgestaltung sowie Schnittstelle zu den Einrichtungen festlegen und bekannt machen	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	
2.6. Fachpolitische Arbeit		
Gst 2.6. a)	Regelungen zur fachpolitischen Beratungs-, Koordinations- und Gremienarbeit festlegen	
Gst 2.6. b)	Verfahren zur Erstellung von Projektanträgen und Verwendungsnachweisen festlegen	
2.7. Öffentlichkeitsarbeit/Werbung		
Gst 2.7. a)	Verfahrensweise bei Entwicklung und Durchführung öffentlichkeitswirksamer Veranstaltungen und Maßnahmen festlegen	
Gst 2.7. b)	Verfahrensweise bei Erstellung und Freigabe von Veröffentlichungen festlegen	
2.8. Verbandsarbeit		(je nach Aufgabenzuschnitt der Organisation/des Betriebes optional)
Gst 2.8. a)	Verbandspolitische Gremienarbeit sicherstellen	
Gst 2.8. b)	Verbandsaufsicht / Verbandsrevision sicherstellen	
Gst 2.8. c)	Betreuung der Mitglieder beschreiben und sicherstellen	
Gst 2.8. d)	Beratung für Verbandsgliederungen und Korporative Mitglieder sicherstellen	
Gst 2.8. e)	Regelmäßige Evaluation der Leistungserbringung durchführen	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
Gst 3. a)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	
Gst 3. b)	regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festlegen und durchführen	
Gst 3. c)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
4. Dokumentation und Evaluation		
Gst 4. a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung sicherstellen	
Gst 4. b)	regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
Gst 4. c)	regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnissen sicherstellen	
Gst 4. d)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
5. Kooperation und Vernetzung		
Gst 5. a)	Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern regeln	
6. Umgang mit Eigentum der Kunden		
Gst 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung und Schnittstelle zu den Einrichtungen festlegen und bekannt machen	
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln		
Gst 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
8. Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen		

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	
Gst 8. a)	Systematische Vorbereitung und Nachbereitung externer Prüfungen sicherstellen	
Gst 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	

Anmerkung:

Die Einordnung der Qualitätskriterien zur Dienstleistungserbringung (Kap. 2) ist abhängig von der Organisationsform. Eine Vielzahl der genannten Kriterien lassen sich auch im Bereich „Führung und Organisation“ abbilden.

Die AWO-Norm „Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste“ legt ihre Schwerpunkte auf konkrete Verwaltungsabläufe. Vorhandene Schnittstellen zum Bereich „Führung und Organisation“ sind zu beschreiben.