



PRÜFLISTE
„Geschäftsstellen/ Zentrale
Verwaltungsdienste“


zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste	23.11.2018	5.0	


1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbildorientierung und Dienstleistungsangebot		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird das Selbstverständnis (Dienstleistungs- und Serviceorientierung) der Geschäftsstelle im Sinne der Leitbildorientierung entwickelt und wird dieses dargestellt, transparent gemacht und im Alltagshandeln umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Dienstleistungsangebote und –prozesse mit den Einrichtungen und Diensten abgestimmt und werden diese regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Organisation und Durchführung (Dienstleistungserbringung)		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.1. Arbeitsorganisation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die kundenorientierte Erreichbarkeit der Geschäftsstelle/Zentralen Verwaltungsdienste sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Regelungen zur Dienstzeit und Zeiterfassung festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind Regelungen für kundenorientierte Verhaltensweisen am Telefon festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Wird ein zeitnaher, verlässlicher und dokumentierter Schriftverkehr (Briefpost und elektronische Post) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. IT		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden eine IT-Systemlandschaft sowie die IT-Sicherheit (Server-Administration, Datensicherung, Lizenzverwaltung, Zugriffsberechtigungen, PC-Arbeitsplatz, Dateikonventionen) dargestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden IT-Serviceleistungen unter Berücksichtigung von Beratungs- und Unterstützungsaufgaben beschrieben und sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird der Status der Datensicherheit regelmäßig bewertet und bei Bedarf optimiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste	23.11.2018	5.0	


2. Organisation und Durchführung (Dienstleistungserbringung)		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.3. Personalverwaltung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine ordnungsgemäße Personaldatenverwaltung (Erfassung, Verarbeitung, Aufbewahrung, Auswertung) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird eine zeitnahe Lohn- und Gehaltsabrechnung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird den Mitarbeitenden eine Beratung zu arbeitnehmerbezogenen Fragestellungen angeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind Verfahrensweisen bei arbeitsrechtlichen Maßnahmen festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist die Beratung und Unterstützung der Einrichtungen und Dienste in allen personalbezogenen Fragestellungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Finanzverwaltung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist der Umgang mit Debitoren und Kreditoren (einschließlich Mahnwesen) geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Bearbeitung von Zahlungseingängen und -ausgängen (einschl. Barkasse) geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die Verwaltung des Anlagevermögens geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist die Bearbeitung, Prüfung und Abstimmung von Sachkonten geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist ein Verfahren zur Kosten- und Leistungsrechnung festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Ist das Berichtswesen (z.B. Auslastungsstatistik, Soll-Ist-Vergleiche, Liquiditätsstatus) geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Ist das Verfahren zum Monats- und Jahresabschluss geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Gebäudeverwaltung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Werden Regelungen zur Gebäudeverwaltung, Vertragsgestaltung sowie Schnittstellen zu den Einrichtungen, unter Beachtung der Dienstleistungsorientierung, festgelegt und bekanntgemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste	23.11.2018	5.0	

2. Organisation und Durchführung (Dienstleistungserbringung)		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.6. Fachpolitische Arbeit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind Regelungen zur fachpolitischen Beratungs-, Koordinations- und Gremienarbeit festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Verfahren zur Erstellung von Projektanträgen und Verwendungsnachweisen zu fachpolitischen Themen festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7. Öffentlichkeitsarbeit/Werbung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist eine Verfahrensweise bei Entwicklung und Durchführung öffentlichkeitswirksamer Veranstaltungen und Maßnahmen festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist eine Verfahrensweise bei Erstellung und Freigabe von Veröffentlichungen festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8. Verbandsarbeit (je nach Aufgabenzuschnitt der Organisation/ des Betriebes optional)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine verbandspolitische Gremienarbeit sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird eine Verbandsaufsicht/Verbandsrevision sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird die Betreuung der Mitglieder beschrieben und sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Wird die Beratung für Verbandsgliederungen und Korporative Mitglieder sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird eine regelmäßige Evaluation der Leistungserbringung durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Interne Organisation und Kommunikation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3. Interne Organisation und Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festgelegt und durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden die Dokumentation der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste	23.11.2018	5.0	

4. Dokumentation und Evaluation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
4. Dokumentation und Evaluation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken geführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird eine regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnissen unter Einbeziehung der Einrichtungen und Dienste sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Evaluationsergebnisse in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingespeist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kooperation und Vernetzung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
5. Kooperation und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Werden Verfahren zur Schadensregulierung und die Schnittstellen zu den Einrichtungen festgelegt und bekanntgemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird eine sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste	23.11.2018	5.0	

8. Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
8. Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine systematische Vorbereitung und Nachbereitung externer Prüfungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.