

Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ)  
August-Schanz-Str. 21 A, 60433 Frankfurt  
Leiter Öffentlichkeitsarbeit, Rolf Henning  
Tel. 069/ 9 54 24-170, Fax: 069/ 9 54 24-296  
E-mail: rh@dgq.de, Internet: www.dgq.de

---

## **Presse-Information**

21/10/05/ QMöV

---

### **Verbesserte Qualität in der öffentlichen Verwaltung dringend erforderlich**

***Bürger fordern verbesserte Dienstleistungen/ Neuer DGQ-Band gibt Anregung zum Einstieg in erfolgreiches Qualitätsmanagement***

**Frankfurt, 12. Oktober 2005 - Qualitätsmanagementkonzepte zur Gestaltung effizienter Verwaltungsorganisationen werden derzeit verstärkt in der öffentlichen Verwaltung diskutiert. Ein Wandel scheint dringend erforderlich. Denn die Forderungen der Bürger nach einer verbesserten Qualität der angebotenen Dienstleistungen nehmen zu. Vor diesem Hintergrund gelten umfassende Qualitätsförderungskonzepte als Grundlage für die Neugestaltung von Organisationsstrukturen. Zu diesem Thema hat die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) ein neues Fachbuch „Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung“ herausgegeben, in dem sie Anregungen zum Einstieg in ein erfolgreiches Qualitätsmanagement gibt.**

Den gesuchten „Königsweg“ zum Aufbau eines modernen Managementsystems, der als Rezept abzuholen ist und ohne Nebenwirkungen zum Organisationserfolg führt, gibt es nicht. Doch der neue DGQ-Band 35-01 „QM in der öffentlichen Verwaltung“ beschreibt die aktuellen Entwicklungen im Qualitätsmanagement, Vorgehensweisen und Ansätze in der Praxis und bereitet die Erfahrungen auf, die die Anwender damit gemacht haben. Dabei wurden übereinstimmende Problem-, Methoden- und Erfolgsindikatoren zum Thema „QM in der öffentlichen Verwaltung“ festgestellt und als positive Anregungen zum Einsatz in der Praxis zusammengefasst. Der vorliegende Band behandelt eingangs den Sachstand und die Perspektiven von Qualität in der öffentlichen Verwaltung und geht dann über zum Einstieg in ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Gesetztes Ziel ist

es, den Verantwortlichen auf der Verwaltungsebene von Bund, Ländern, Städten und Gemeinden den Einstieg in das Qualitätsmanagement zu erleichtern.

Sieben Beiträgen aus unterschiedlichen Behörden und Dienststellen der öffentlichen Verwaltung zeigen dem Leser die Einführung von Qualitätsmanagement auf Basis der folgenden Gliederung auf: Ausgangslage, Ziel, Führung, Weg, Kulturveränderung, Ergebnisse, Erfolge, Misserfolge und Konfliktfelder, Fazit zu Schlüsselproblemen bei der QM-Einführung sowie auf andere Organisationen übertragbare Aspekte.

An der Erstellung des Bandes waren Fachleute aus den nachfolgenden Behörden und Dienststellen der öffentlichen Verwaltung beteiligt: Bundesamt für Strahlenschutz, Salzgitter, Bundespolizeipräsidium Ost, Berlin, Bundesverwaltungsamt Köln, IHK Frankfurt (Oder), Polizeidirektion Offenburg, Stadt Mannheim, Stadt Offenbach. Grußworte zum Band liegen von dem hessischen Ministerpräsidenten Roland Koch sowie dem Oberbürgermeistern der Städte Offenbach und Mannheim Gerhard vor.