

**AWO-Norm**  
**Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1. Grundlagen</b>		
<b>1.1. Leitbildorientierung und Dienstleistungsangebot</b>		
Gst 1.1. a)	<del>Leitbildorientierung für die Geschäftsstelle/Zentrale Verwaltungsdienste entwickeln</del> Selbstverständnis (Dienstleistungs- und Serviceorientierung) der Geschäftsstelle im Sinne der Leitbildorientierung entwickeln, darstellen, transparent machen und im Alltagshandeln umsetzen	
Gst 1.1. b)	<del>Dienstleistungsangebot und -orientierung darstellen</del> Dienstleistungsangebote und -prozesse sind mit den Einrichtungen und Diensten abgestimmt und werden regelmäßig überprüft	
<b>2. Organisation und Durchführung (Dienstleistungserbringung)</b>		
<b>2.1. Arbeitsorganisation</b>		
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 (Briefpost und elektronische Post) sicherstellen	
Gst 2.1. e)	Sachressourcenverwaltung regeln (insb. Fuhrpark, Räume, Material)	Gestrichen, da in Gst. 7 enthalten

**AWO-Norm**  
**Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.2. IT</b>		
Gst 2.2. a)	IT-Systemlandschaft <b>und IT-Sicherheit</b> darstellen (Server-Administration, Datensicherung, Lizenzverwaltung, Zugriffsberechtigungen, PC-Arbeitsplatz, Dateikonventionen)	
Gst 2.2. b)	IT-Serviceleistungen <b>und IT-Sicherheit</b> beschreiben und sicherstellen <b>unter Berücksichtigung von Beratungs- und Unterstützungsaufgaben</b>	
Gst 2.2. c)	Status der Datensicherheit regelmäßig bewerten <b>und bei Bedarf optimieren</b>	
<b>2.3. Personalverwaltung</b>		
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	
<b>Gst 2.3. e)</b>	<b>Beratung und Unterstützung der Einrichtungen und Dienste in allen personalbezogenen Fragestellungen</b>	<b>neu</b>
<b>2.4. Finanzverwaltung</b>		
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	

**AWO-Norm**  
**Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste**  
**Stand: 23.11.2018**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Bemerkungen</b>
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	
<b>2.5. Gebäudeverwaltung</b>		
Gst 2.5.	<del>Verfahren</del> Regelungen zur Gebäudeverwaltung, und zur Vertragsgestaltung sowie und zur Schnittstelle zu den Einrichtungen, unter Beachtung der Dienstleistungsorientierung, festlegen und bekannt machen	
<b>2.6. Fachpolitische Arbeit</b>		
Gst 2.6. a)	Regelungen zur fachpolitischen Beratungs-, Koordinations- und Gremienarbeit festlegen	
Gst 2.6. b)	Verfahren zur Erstellung von Projektanträgen und Verwendungsnachweisen zu fachpolitischen Themen festlegen	
<b>2.7. Öffentlichkeitsarbeit/Werbung</b>		
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	

**AWO-Norm**  
**Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.8.</b>	<b>Verbandsarbeit</b>	<b>(je nach Aufgabenzuschnitt der Organisation/des Betriebes optional)</b>
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	
<b>3.</b>	<b>Interne Organisation und Kommunikation</b>	
Gst 3. a)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
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	
<b>4.</b>	<b>Dokumentation und Evaluation</b>	
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 unter Einbeziehung der Einrichtungen und Dienste sicherstellen	

**AWO-Norm**  
**Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste**  
**Stand: 23.11.2018**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Bemerkungen</b>
Gst 4. d)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
<b>5.</b>	<b>Kooperation und Vernetzung</b>	
Gst 5.	Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern regeln	
<b>6.</b>	<b>Umgang mit Eigentum der Kunden</b>	
Gst 6.	Verfahren zur Schadensregulierung und Schnittstelle zu den Einrichtungen festlegen und bekannt machen	
<b>7.</b>	<b>Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln</b>	
Gst 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
<b>8.</b>	<b>Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen</b>	
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.