



**Oö.
Landesrechnungshof
-
ISO-Zertifizierung und
NPO-Label für
Management
Excellence**

**Upper Austrian Court
of Audit
-
ISO-Certification and
NPO-Label for
Management
Excellence**

Prüfungsprinzipien und - schwerpunkte

- **Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit und Wirksamkeit**
 - nicht nur die bloße Prüfung der Ordnungsmäßigkeit
- **Systemverbesserungen für die Zukunft**
 - nicht nur Anprangern von Fehlern der Vergangenheit
- **Konzentration auf das Wesentliche**

Audit principles and main focuses

- **efficiency, functionality and effectiveness**
 - not only focusing on auditing compliance
- **system improvements for the future**
 - not only denouncing past mistakes
- **concentration on the essential**

Prüfungsprinzipien und - schwerpunkte

- Suchen nach Problemlösungen
- Keine Kritik ohne Empfehlung
- Als **Anwalt der Steuerzahler** den Bürgerinnen und Bürgern Nutzen bringen

Audit principles and main focuses

- **searching for solutions**
- **no criticism without recommendation**
- to generate benefits for citizens as **attorney of taxpayers**

LRH rechnet sich

- **LRH soll sich rechnen** – er hat seit seiner Gründung rd. **300 Mio. Euro** Einsparungspotenzial lukriert

The Upper Austrian Court of Audit pays itself off

- **The Upper Austrian Court of Audit must pay itself off** – since its foundation it has gained about **300 Mio. Euro** potential savings



LRH als Vorbild/good example

Wer prüft den LRH?

Who audits the Upper
Austrian Court of Audit?



Qualitätsmanagement im LRH

- Durchführung einer Potenzialanalyse der Mitarbeiter
- Maßgeschneidertes Aus- und Weiterbildungsprogramm
- Definition von Qualitätsstandards für den Prüfungsprozess
- Erarbeitung von Leitfäden für bestimmte Prüfbereiche
- Zusammenstellung eines Methodenkoffers

Quality Management in the Upper Austrian Court of Audit

- analysis of employees' potential
- customized education and further training programme
- defining quality standards for the audit process
- developing guidelines for certain audit areas
- preparing a set of methods

Qualitätsmanagement im LRH

- Regelmäßige Kundenbefragungen
- CAF-Selbstbewertung 2004 und 2007
- Speyerer Qualitätspreis 2005
- NPO-Label für Management Excellence und ISO-Zertifizierung 2010

Quality Management in the Upper Austrian Court of Audit

- regular customer surveys
- CAF-self auditing in 2004 and 2007
- Speyer Quality Award 2005
- NPO-Label for Management Excellence und ISO-Certification 2010

NPO-Label für Management-Excellence

Warum NPO-Label?

- Basiert auf dem Freiburger Management Modell für NPO,
- beurteilt das gesamte Management-System (nicht nur das QM-System),
- umfasst daher auch eine Zertifizierung nach ISO 9001,

NPO-Label for Management-Excellence

Why the NPO-Label?

- based on the Fribourg Management Model for NPOs,
- evaluates the overall Management-System (not only the QM-System),
- therefore also contains the certification ISO 9001,



NPO-Label für Management-Excellence

Warum NPO-Label?

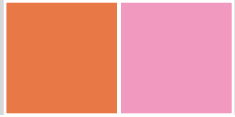
- zwingt durch jährliche Aufrechterhaltungsaudits und eine vollständige Neuauditierung alle drei Jahre zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und
- ist ein **Qualitätsnachweis von einer anerkannten, unabhängigen, externen Stelle.**

NPO-Label for Management-Excellence

Why the NPO-Label?

- due to annual maintenance audits and due to complete audits every three years the organization is forced to a continuous improvement process and
- is a **quality certificate from an accepted, independent and external organization.**





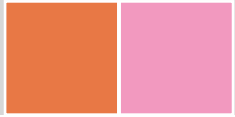
Maßnahmen

- Optimierung, Dokumentation und grafische Darstellung des strategischen, sowie des jährlichen Planungs- und Steuerungsprozesses
- Durchführung einer Mitarbeiterbefragung
- Leitbild-Review

Measures

- optimization, documentation and graphic presentation of the strategic as well as annual planning and steering process
- realization of an employee satisfaction survey
- mission statement - review





Maßnahmen

- Optimierung und Dokumentation der wesentlichen Management- und Supportprozesse
- Ernennung von Prozessverantwortlichen
- Ernennung einer Qualitätsmanagement-Verantwortlichen

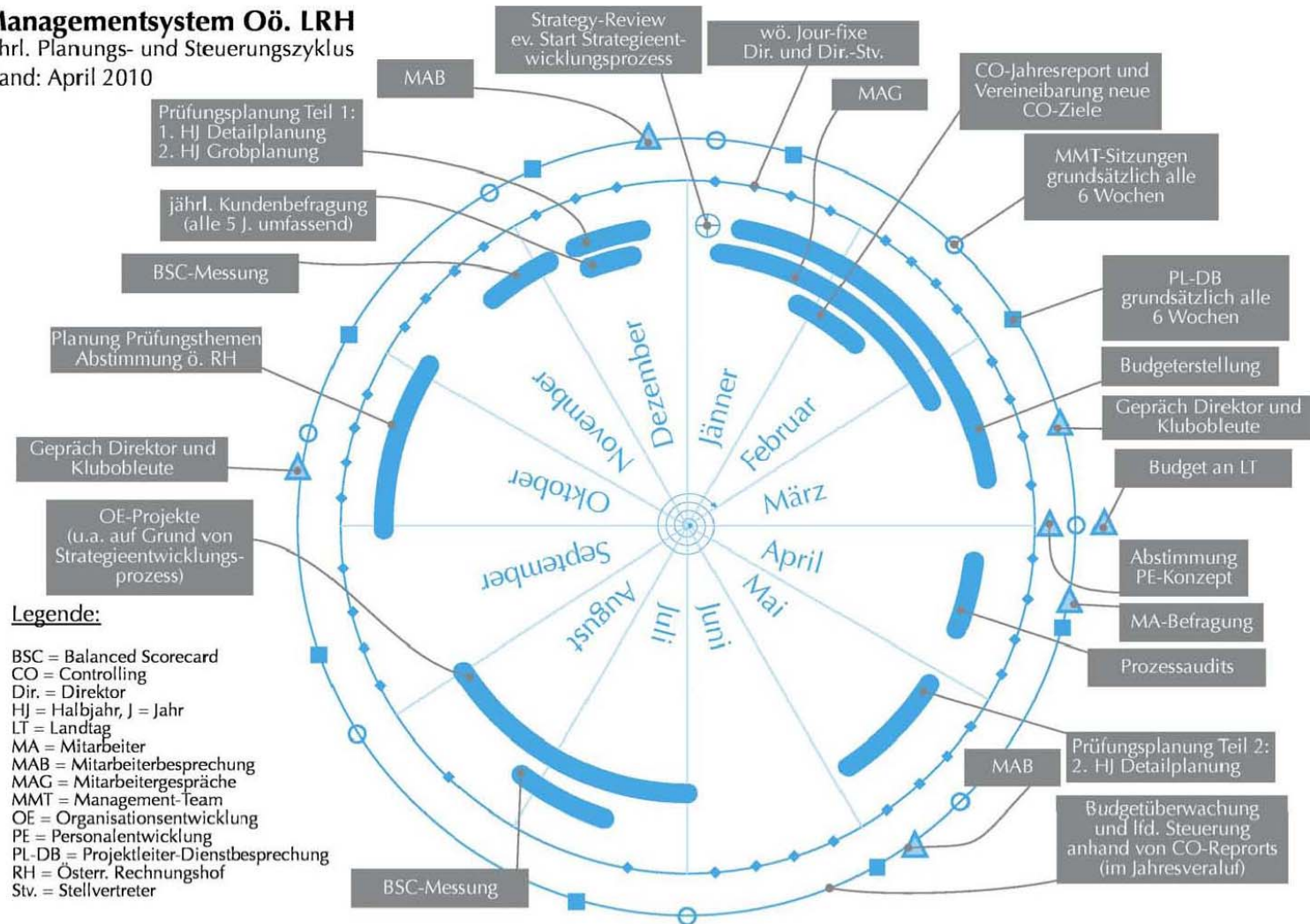
Measures

- optimization and documentation of the essential management and support processes
- appointment of process owners
- appointment of someone responsible for Quality Management

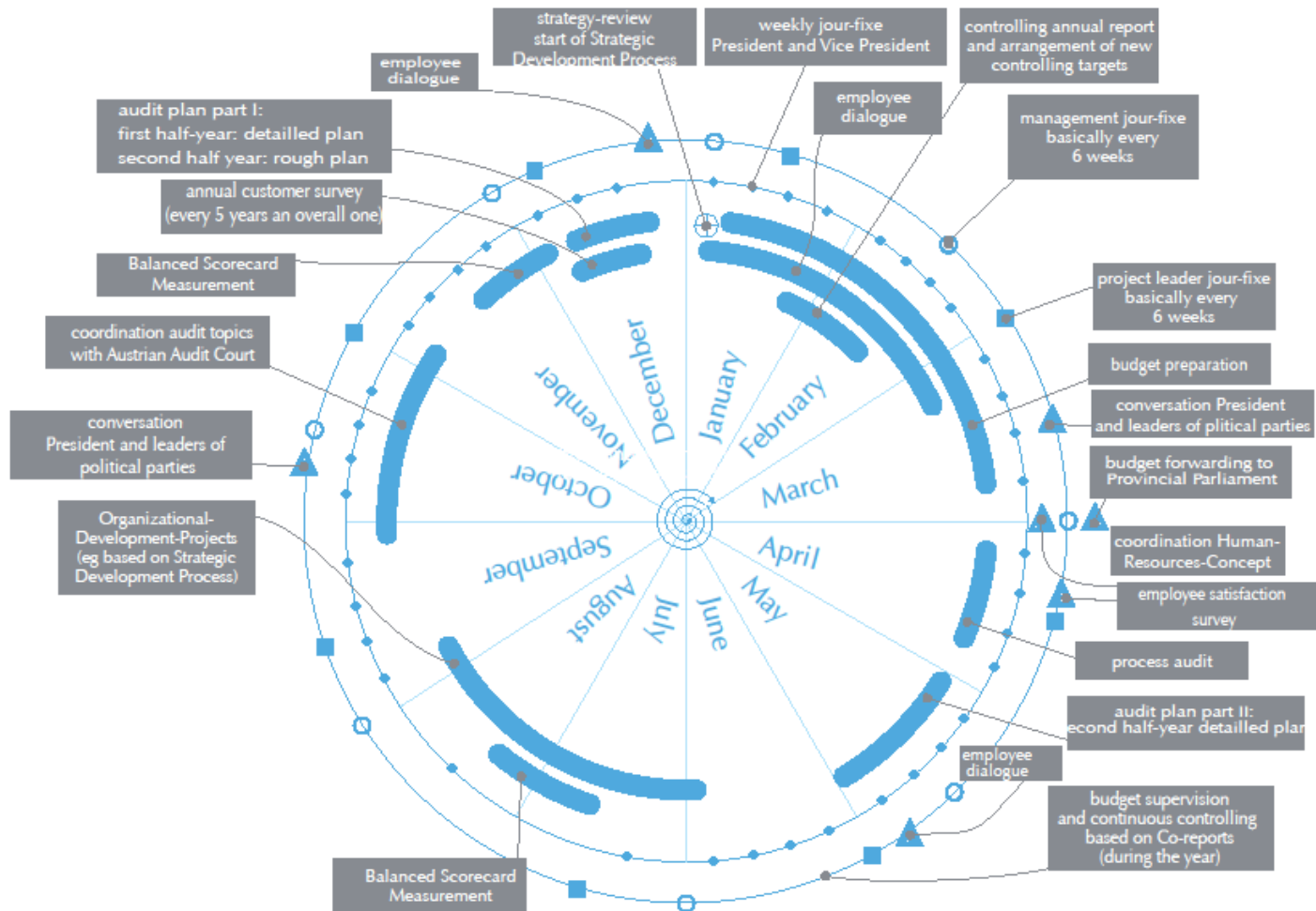


jährl. Planungs- u. Steuerungszyklus

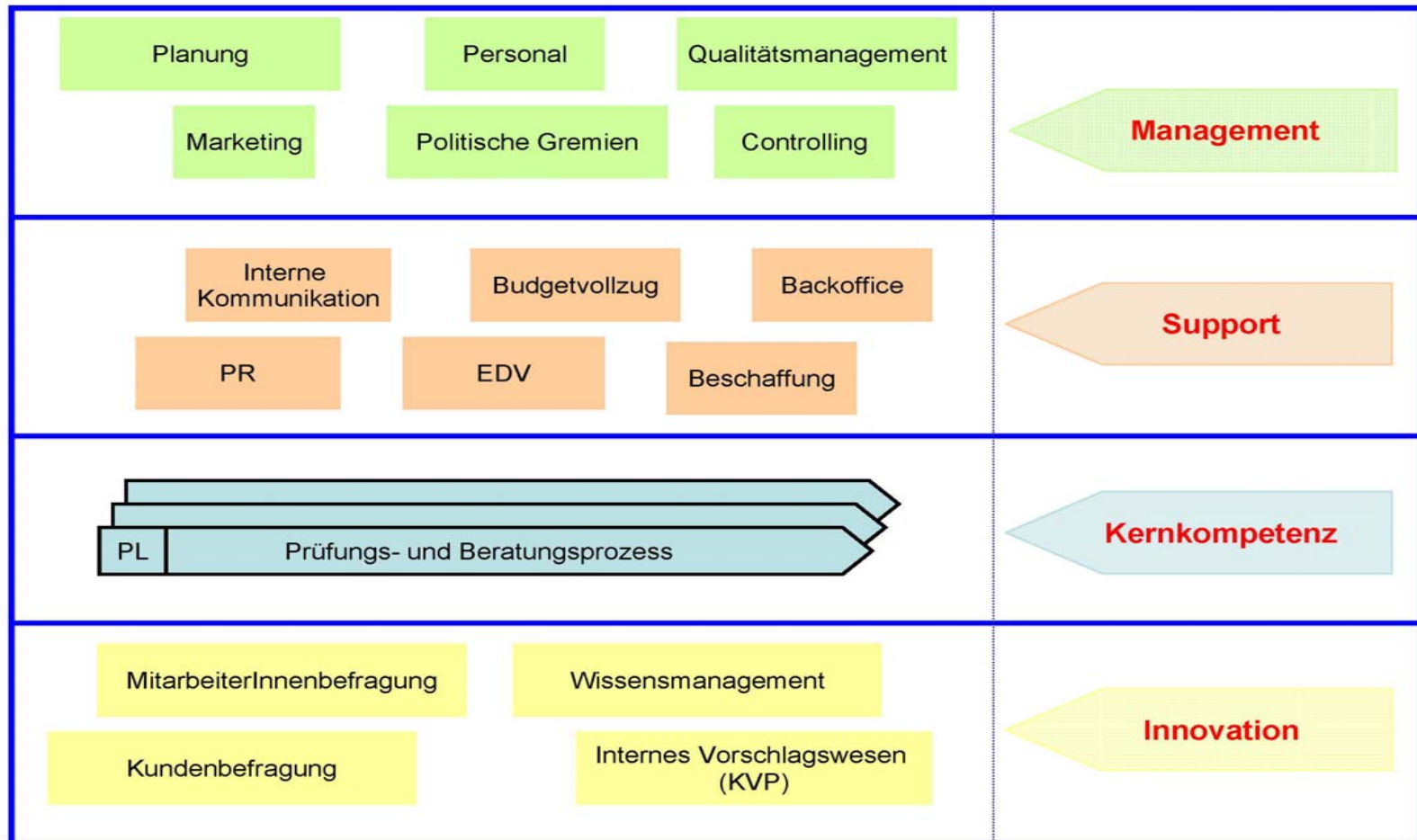
Managementsystem Oö. LRH
 Jährl. Planungs- und Steuerungszyklus
 Stand: April 2010



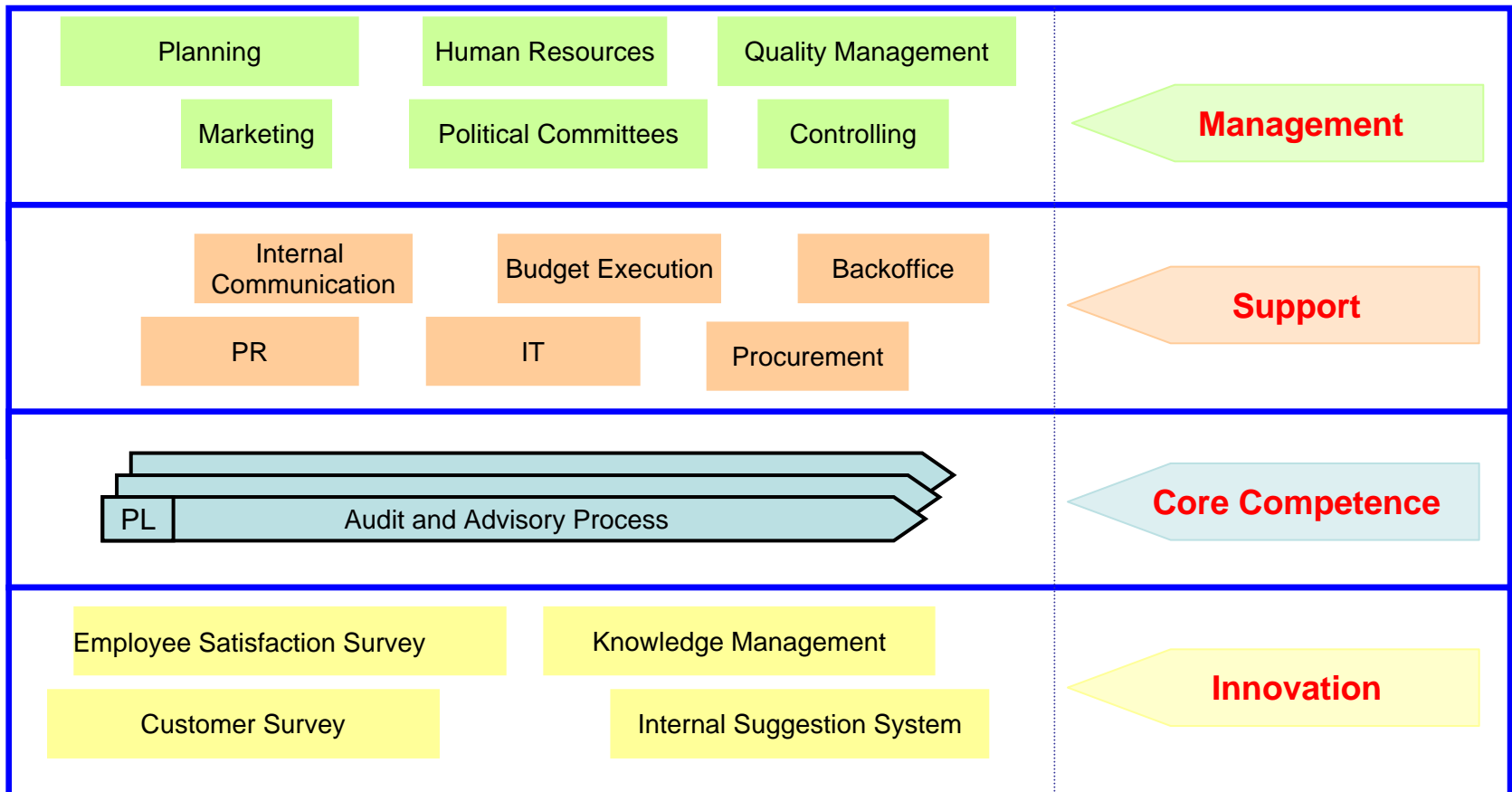
Annual Planning and Steering Cycle from the Upper Austrian Court of Audit

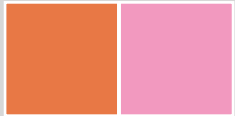


Prozesslandkarte



Process Map





NPO-Label - Bewertungskriterien

**Anhand einer fünfteiligen
Bewertungsskala werden
beurteilt:**

- Management-System
(z.B. Rechtsgrundlagen,
Verantwortungen, Dokumentation)
- System-Management
(z.B. Strukturen, Prozesse,
Planung, Steuerung)
- Marketing-Management
(z.B. Marketingkonzept,
Kommunikation,
Öffentlichkeitsarbeit)

NPO-Label – evaluation criteria

**Based on a rating scale from 1
to 5 the following items were
evaluated:**

- Management-System
(e.g. legal basis, responsibilities,
documentation)
- System-Management
(e.g. structures, processes,
planning, steering)
- Marketing-Management
(e.g. Marketing Concept,
Communication, Public Relations)





NPO-Label - Bewertungskriterien

**Anhand einer fünfteiligen
Bewertungsskala werden
beurteilt:**

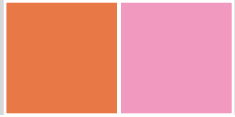
- Ressourcen-Management
(z.B. Personalmanagement,
Finanzmittel)
- Controlling
(z.B. Ressourcensteuerung,
Wirkungs-,
Zufriedenheitsmessung)

NPO-Label – evaluation criteria

**Based on a rating scale from 1
to 5 the following items were
evaluated:**

- Resource-Management
(e.g. Human Resource
Management, financial
resources)
- Controlling
(e.g. supervision of resources,
measurement of impact and
satisfaction)





Resümee

Was hat uns gebracht?

- Intensive, systematische Auseinandersetzung mit der eigenen Organisation
- Qualitätsorientierte Durchleuchtung der Strukturen, Prozesse und Instrumente
- Weitgehende Bestätigung der bereits vorhandenen Qualitätsstandards

Summary

Advantages:

- intense, systematic dealing with one's own organization
- quality-oriented analysis of structures, processes and instruments
- extensive confirmation of already existing quality standards



Resümee

Was hat uns gebracht?

- Überarbeitung bzw. bessere Dokumentation bereits eingesetzter Instrumente
(z.B. Leitbild, Management- und Supportprozesse)
- Implementierung weiterer Instrumente zur zielorientierten Steuerung des LRH
(z.B. interne Audits, Management-Review)

Summary

Advantages:

- adaptation respectively improved documentation of already used instruments
(e.g. mission statement, management and support processes)
- implementation of further instruments to manage the Upper Austrian Court of Audit in a target-oriented way
(e.g. internal audits, management reviews)



Resümee

Was hat uns gebracht?

- Initiierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- Bestätigung für den Landtag, dass unsere Arbeit anerkannten Qualitätsstandards entspricht
- Eine ganz neue Erfahrung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Summary

Advantages:

- initiation of a continuous improvement process
- confirmation for the provincial parliament that our work complies with accepted quality standards
- new experience for all employees



Oberösterreichischer Landesrechnungshof Upper Austrian Court of Audit



Dr. Helmut Brückner
President

Oö. Landesrechnungshof
Promenade 31, 4020 Linz
email: helmut.brueckner@lrh-ooe.at



Elke Anast
Vice President

Oö. Landesrechnungshof
Promenade 31, 4020 Linz
email: elke.anast@lrh-ooe.at