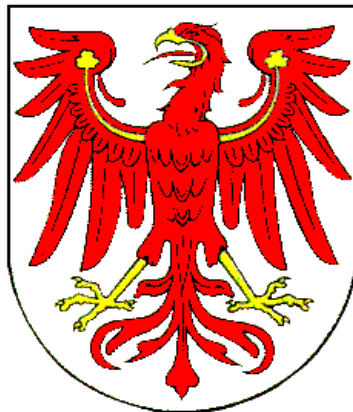


Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 1 von 42

Management-Handbuch



zur
Sicherstellung und Verbesserung
der Aufgabenerledigung
in den Behördenbereichen des
gesundheitlichen Verbraucherschutzes
des Landes Brandenburg

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 2 von 42

Inhaltsverzeichnis:

<u>Unser QM-System</u>	5
<u>Geltungsbereich</u>	6
<u>Beteiligte Sachgebiete</u>	6
<u>Externe und interne Einflüsse auf das QMS BB</u>	7
<u>Inkraftsetzung des QMS BB</u>	9
<u>01. Leitungsaufgaben</u>	10
<u>01.1 Prozessbeschreibung</u>	10
<u>01.2 Prozessdetails</u>	10
<u>01.3 Grundsätze</u>	11
<u>01.3.1 Leitbild „Verbraucherschutz - A K T I V“</u>	11
<u>01.3.2 Zielorientierte Steuerung durch die Leitung</u>	12
<u>01.4 Organisation der Behörden</u>	13
<u>01.5 Organisation des Managementsystems</u>	13
<u>01.6 Ressourcen</u>	15
<u>01.7 Risiken und Chancen</u>	16
<u>01.8 Interessierte Parteien</u>	16
<u>02. Dokumentenmanagement</u>	17
<u>02.1 Prozessbeschreibung</u>	17
<u>02.2 Prozessdetails</u>	17
<u>02.3 Grundsätze</u>	18
<u>02.4 Prozessorientierung</u>	19
<u>02.5 Vorgaben zur Dokumentation</u>	20
<u>02.5.1 Struktur der Management-Dokumentation</u>	20
<u>02.5.2 Management-Handbuch</u>	21
<u>02.5.3 Lenkung der QM-Dokumentation</u>	21
<u>02.6 Nachweise in der QM-Dokumentation</u>	21
<u>02.6.1 Qualitätsaufzeichnungen</u>	21
<u>02.6.2 Aktenführung</u>	21
<u>02.7 Weitergabe der QM-Dokumentation</u>	21
<u>03. Personalmanagement</u>	22

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 3 von 42

<u>03.1</u>	<u>Prozessbeschreibung</u>	22
<u>03.2</u>	<u>Prozessdetails</u>	22
<u>03.3</u>	<u>Grundsätze</u>	22
<u>04.</u>	<u>Informationsmanagement</u>	24
<u>04.1</u>	<u>Prozessbeschreibung</u>	24
<u>04.2</u>	<u>Prozessdetails</u>	24
<u>04.3</u>	<u>Grundsätze</u>	24
<u>05.</u>	<u>Sicherstellung der Überwachungsaufgaben</u>	28
<u>05.1</u>	<u>Prozessbeschreibung</u>	28
<u>05.2</u>	<u>Prozessdetails</u>	28
<u>05.3</u>	<u>Grundsätze</u>	29
<u>05.3.1</u>	<u>Überwachungsaufgaben</u>	29
<u>05.3.2</u>	<u>Prozesse zur Sicherstellung der Überwachungsaufgaben</u>	29
<u>05.3.3</u>	<u>Teilprozesse</u>	29
<u>06.</u>	<u>Ressourcen für die Überwachung</u>	31
<u>06.1</u>	<u>Prozessbeschreibung</u>	31
<u>06.2</u>	<u>Prozessdetails</u>	31
<u>06.3</u>	<u>Grundsätze</u>	31
<u>07.</u>	<u>Projektmanagement</u>	32
<u>07.1</u>	<u>Prozessbeschreibung</u>	32
<u>07.2</u>	<u>Prozessdetails</u>	32
<u>07.3</u>	<u>Grundsätze</u>	32
<u>08.</u>	<u>Management von Arbeits- und Gesundheitsschutz</u>	33
<u>08.1</u>	<u>Prozessbeschreibung</u>	33
<u>08.2</u>	<u>Prozessdetails</u>	33
<u>08.3</u>	<u>Grundsätze</u>	33
<u>09.</u>	<u>Nutzung von Kennzahlen</u>	34
<u>09.1</u>	<u>Prozessbeschreibung</u>	34

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 4 von 42

<u>09.2</u>	<u>Prozessdetails</u>	34
<u>09.3</u>	<u>Grundsätze</u>	34
<u>10.</u>	<u>Bewertung und Steuerung der Fachaufgaben</u>	35
<u>10.1</u>	<u>Prozessbeschreibung</u>	35
<u>10.2</u>	<u>Prozessdetails</u>	35
<u>10.3</u>	<u>Grundsätze</u>	35
<u>10.3.1</u>	<u>Audits / Fehlererfassung</u>	36
<u>10.3.2</u>	<u>Ursachenanalyse</u>	37
<u>10.3.3</u>	<u>Q-Bericht / Planung</u>	37
<u>Anlagen</u>		38

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 5 von 42	

Unser QM-System:

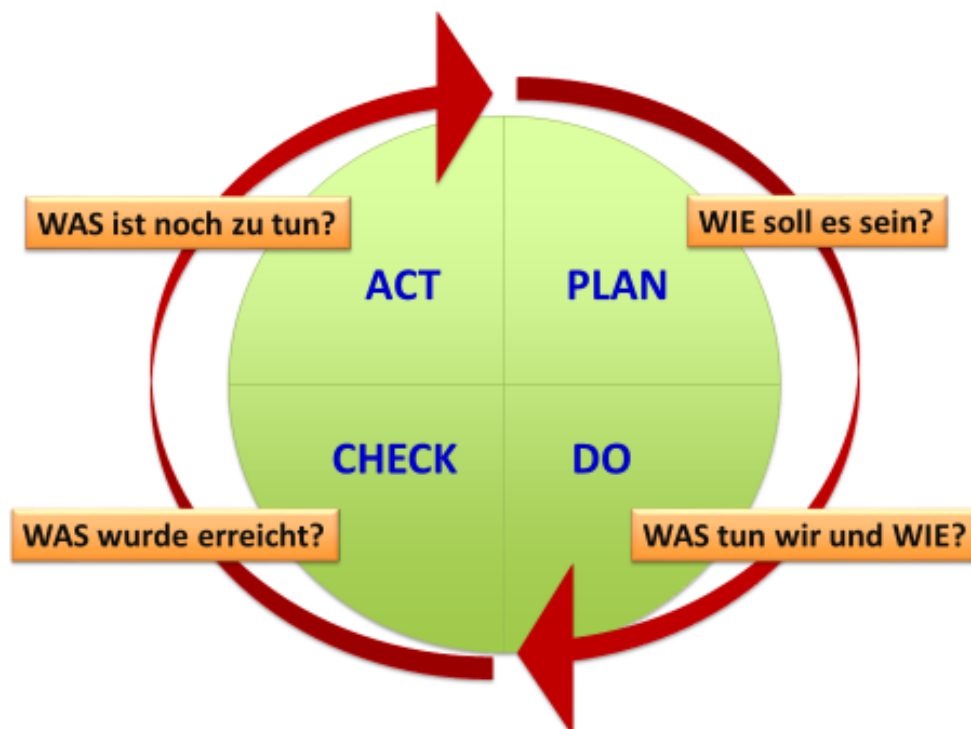
Das Qualitätsmanagementsystem der Behörden des gesundheitlichen Verbraucherschutzes (*kurz QMS BB*) orientiert sich an der ISO 9001:2015 (*siehe* Prozessübersicht in **Anlage 1**) und berücksichtigt die rechtlichen Vorgaben der EU-Kontrollverordnung (**VO (EU) Nr. 2017/625**).

Mit dem System ist sichergestellt, dass die gesetzlichen und fachlichen Grundlagen bei den auszuführenden Aufgaben und Tätigkeiten berücksichtigt und umgesetzt werden.

Die beteiligten Behörden (= Organisationseinheiten; *kurz OE*) im Land Brandenburg haben damit eine gute Basis ihre Aufgaben qualitätsgesichert, vergleichbar und auf hohem Niveau auszuführen.

Jede beteiligte Organisationseinheit ist in der Verantwortung,

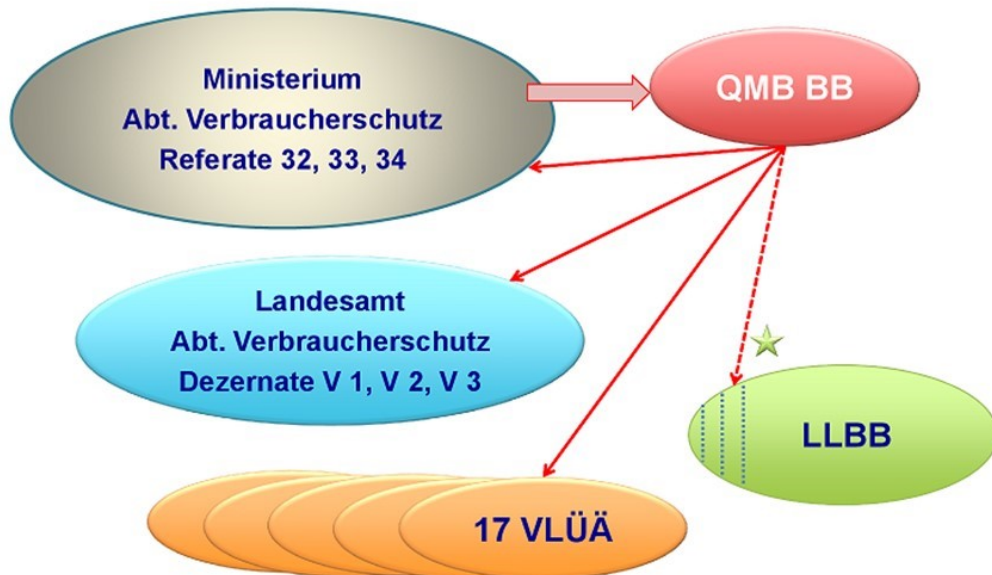
- die gestellten Anforderungen an die Aufgaben (= **Ziele**) zu kennen ⇒ **Plan**,
- die Umsetzung der Ziele (= **Prozess**) auszuführen ⇒ **Do**,
- die erreichten Ergebnisse und Kennzahlen zu überprüfen, ob die Ziele erreicht wurden (= **Wirksamkeitskontrolle**) ⇒ **Check**,
- Maßnahmen zu ergreifen, wenn es Abweichungen von den Zielen gibt (= **Steuerung**) ⇒ **Act**.



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
Version: 01.01		Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 6 von 42

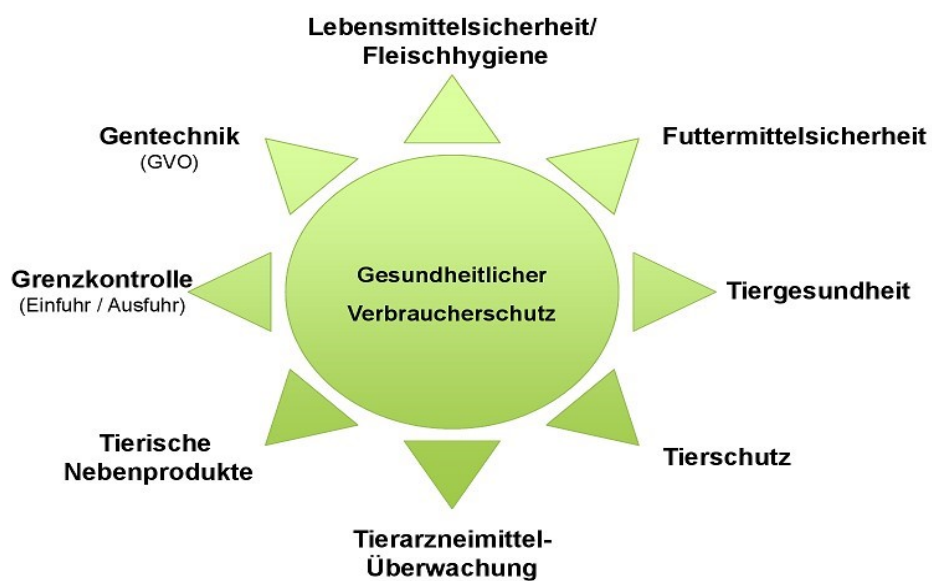
Geltungsbereich:

QM-System „Verbraucherschutz – AKTIV“



Dienstleister für amtliche Untersuchungen mit Schnittstellen zu einzelnen Verfahren des QMS und zum EKP BB

Beteiligte Sachgebiete:



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 7 von 42	

Externe und interne Einflüsse auf das QMS BB:

Externe und interne Faktoren, welche im nachfolgenden Schema dargestellt sind, können die Aufgabenerledigung im Bereich des gesundheitlichen Verbraucherschutzes beeinflussen.

Diese Einflüsse werden bei der Entwicklung der Ziele des QMS BB berücksichtigt.



Inhalte der aufgeführten Faktoren:

I Externe Einflüsse

⇒ **Rechtliche Vorgaben**, die unsere fachliche Arbeit bedeutend beeinflussen sind u.a.

- VO (EU) 2017/625,
- Fachrechtliche Vorgaben (LMÜ/FIhyg, FMÜ, TG, TSch, TAM, TNP, GK, GVO),
- rechtliche Vorgaben zum Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Die Verfügbarkeit der Rechtsvorschriften ist über die landesweite Datenbank **LBSVET** gewährleistet.

⇒ **Fachliche Kompetenz** wird bestimmt durch

- Qualifikation,
- Weiterbildung,
- Multiplikation von Wissen.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 8 von 42

⇒ **Kooperation beinhaltet**

- Kommunikation und Zusammenarbeit mit anderen Behörden, Instituten, Verbänden, Interessensgruppen oder Ähnlichem und
- Öffentlichkeitsarbeit.

⇒ **Soziale Kompetenz zeigt sich in**

- Schaffung eines motivierenden Arbeitsumfeldes,
- keine Tolerierung gegenüber Diskriminierung,
- Deeskalation von Konflikten.

⇒ **Technische Erfordernisse, dazu sind erforderlich**

- optimale technische Ausstattung und
- optimale Hard-/Softwareressourcen.

⇒ **Wirtschaftliche Aspekte sind definiert durch**

- Arbeiten innerhalb der geplanten Haushalts-/Budgetvorgaben,
- optimale Auslastung der Bediensteten,
- schonenden Umgang mit Ressourcen.

⇒ **Politik**

- Politisch, strategische Ausrichtung,
- Strategische Zielsetzungen (Bund, Land, Kreis/Stadt).

⇒ **Gesellschaftliche Einflüsse**

- gesundheitlicher Verbraucherschutz,
- Informationserwartung der Öffentlichkeit und der NGO's.

II Interne Einflüsse

⇒ **Interne Themen**, dazu zählen insbesondere

- Erfüllung der Unabhängigkeit,
- Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter,
- Umsetzung wirksamer Prozesse,
- Auftreten der Mitarbeiter der Behörde nach außen.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 9 von 42

Genderhinweis:

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird in dem vorliegenden Managementhandbuch die gewohnte männliche Sprachform bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.

Inkraftsetzung des QMS BB:

Die erstmalige Inkraftsetzung erfolgte mit der Bekanntmachung zur „Implementierung eines QM-Systems in den Behördenbereichen des gesundheitlichen Verbraucherschutzes des Landes Brandenburg“ vom 22.01.2008 (*veröffentlicht im Amtsblatt für Brandenburg Nr. 5 vom 06.02.2008*).

Dieses Handbuch, die darin beschriebenen Prozesse sowie alle mitgeltenden Dokumente sind als verbindliche Arbeitsgrundlage der beteiligten Behörden des gesundheitlichen Verbraucherschutzes im Land Brandenburg vom zuständigen Ministerium erklärt worden.

Die Freigabe erfolgt im Einvernehmen mit der Hausleitung.

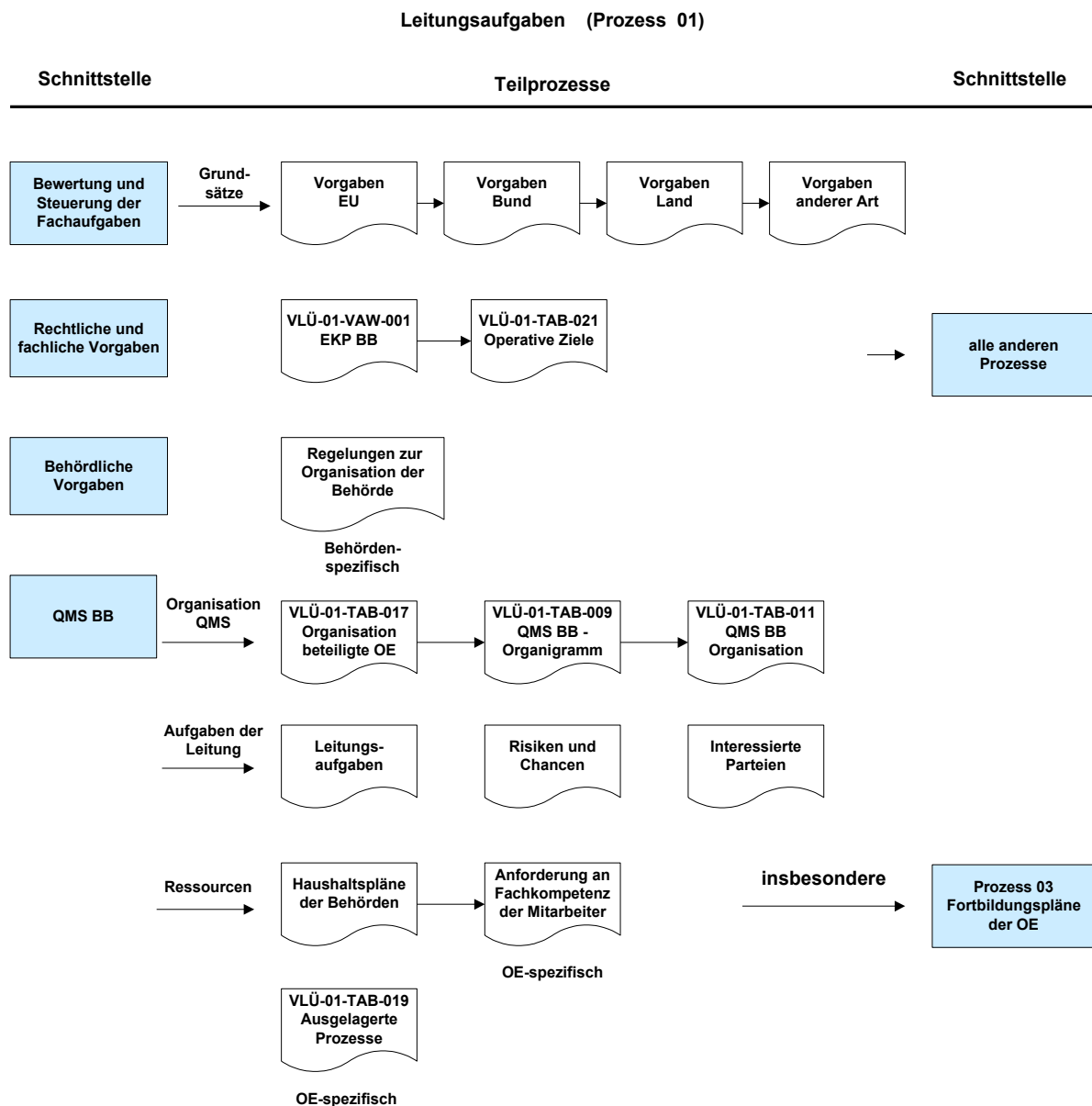
Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 10 von 42

01. Leitungsaufgaben

01.1 Prozessbeschreibung

Dieser Prozess regelt die Verantwortlichkeiten der jeweils auf der höchsten Ebene der Entscheidungsbefugnis stehenden Person oder Personengruppe (= zuständige Leitung, *kurz Leitung*) auf der Grundlage der rechtlichen und fachlichen Vorgaben sowie der Qualitätsmanagement-Vorgaben.

01.2 Prozessdetails



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 11 von 42

01.3 Grundsätze

Die Leitung ist verantwortlich für die Ermittlung und Bereitstellung der notwendigen Ressourcen (personell, finanziell, technisch).

Die Umsetzung und Weiterentwicklung des QMS BB sowie die Rechenschaftspflicht zur Wirksamkeit unseres Managementsystems ist eine grundlegende Aufgabe der Leitung und erfordert aktives persönliches Mitwirken aller Mitarbeiter.

Die verpflichtenden Aufgaben der Leitung, die sich aus der VO (EU) 2017/625 sowie aus der ISO 9001:2015 ergeben, sind festgelegt in → **VLÜ-01-TAB-022**.

Die Delegierung dieser Aufgaben ist möglich und QE-spezifisch zu regeln und zu dokumentieren.

Die Leitung nutzt als Instrument zur Abfrage des Bearbeitungsstandes von Vorgaben, Festlegungen etc. (Soll-Ist-Abgleich) grundsätzlich einen Managementplan → **VLÜ-01-FOB-001**.

Die Kompetenz als auch die Ressource eines Qualitäts-Managers (*kurz QMB*) nutzen wir in unserem QMS BB.

Die Qualitätspolitik unseres Managementsystems ist in dem Leitbild „**Verbraucherschutz – A K T I V**“ dargestellt. Dieses Leitbild basiert auf den rechtlichen und fachlichen Vorgaben und ist feststehende Grundlage für unser Tun und Handeln.

01.3.1 Leitbild „**Verbraucherschutz - A K T I V**“

Die wichtigsten Leitgedanken die unserem Leitbild zu Grunde liegen, lassen sich als Akronym „**A K T I V**“ zusammenfassen. Das Akronym beinhaltet die in dem nachfolgenden Schema dargestellte Handlungspolitik aller Mitarbeiter in unserem QMS BB.



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 12 von 42	

Eine inhaltlich eingehendere Erläuterung unseres Leitbildes findet sich in der Anlage 2 des Managementhandbuches (*siehe Anlage 2*).

01.3.2 Zielorientierte Steuerung durch die Leitung

Die Sicherstellung von Tätigkeiten und Handlungen, erfolgt durch eine zielorientierte Steuerung.

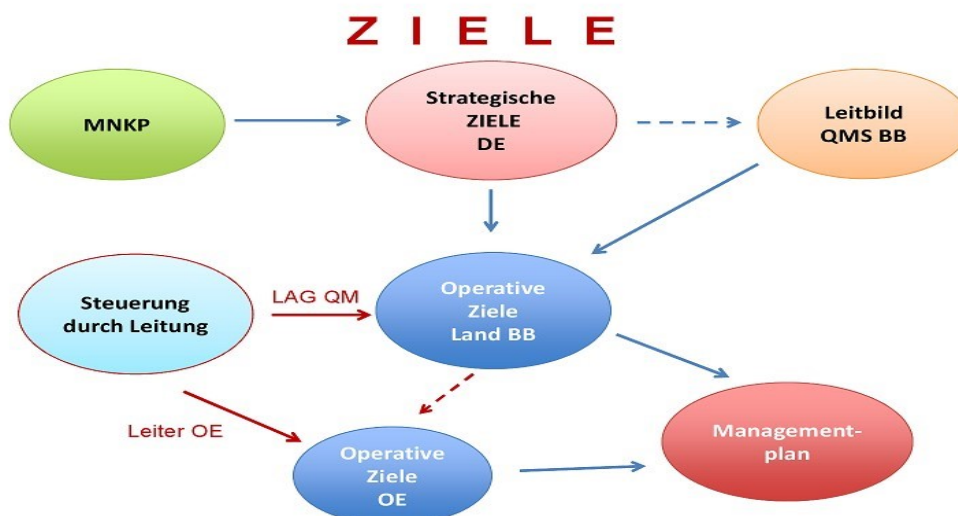
Die Qualitätsziele (strategische, operative sowie individuelle der OE) leiten sich direkt aus unserem Leitbild ab.

Außerdem nehmen die Qualitätsziele Bezug auf die Anforderungen und Ergebnisse der Kernprozesse (**Prozesse 05-07**) sowie auf die Bewertung und Steuerung der Fachaufgaben (**Prozess 10**). Sie sind grundsätzlich im Einzelkontrollplan des Landes Brandenburg (EKP BB), der auf der Basis des Mehrjährigen nationalen Kontrollplan (MNKP) des Bundes erstellt wird, festgelegt.

Die Umsetzung der Ziele unterliegt einer periodischen Prüfung. Damit wird die in unserem Leitbild verankerte Qualitätspolitik sichergestellt und weiterentwickelt.

Die operativen Ziele → **VLÜ-01-TAB-007** werden insbesondere auf fachspezifische und behördliche Bereiche abgeleitet. Mit ihnen werden messbare, kurzfristige Ziele für 1 bis 2 Jahre festgelegt.

Fristen und Handlungspläne zur Umsetzung der Ziele werden grundsätzlich im Managementplan verwaltet.



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 13 von 42

Zur Sicherstellung des Verständnisses und der Verwirklichung der festgelegten Ziele durch die Mitarbeiter erfolgt die Bekanntmachung und Erläuterung der Qualitätsziele durch die Leitung der OE.

Bei gewichtigen Umgestaltungen (neue Festlegungen oder Strukturen, neue Planungen, neue Rechtsvorgaben, etc.) in der OE oder im Managementsystem allgemein erfolgt ebenfalls die Erstellung eines Managementplans. Die Umgestaltung wird in mehrere kleine Ablauf-Schritte untergeteilt unter Zuweisung der jeweiligen Verantwortlichkeit und der geplanten Zeitintervalle, um die Umsetzung der Veränderung zu erleichtern und damit einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.

01.4 Organisation der Behörden

Aufgaben der OE, deren organisatorische Einbindung in die jeweilige Hauptbehörde sowie Informationsflüsse innerhalb der jeweiligen Behördenstruktur sowie Aufgaben, Zuständigkeiten und Pflichten der Mitarbeiter sind immer in Regelungen zur Organisation festgelegt.

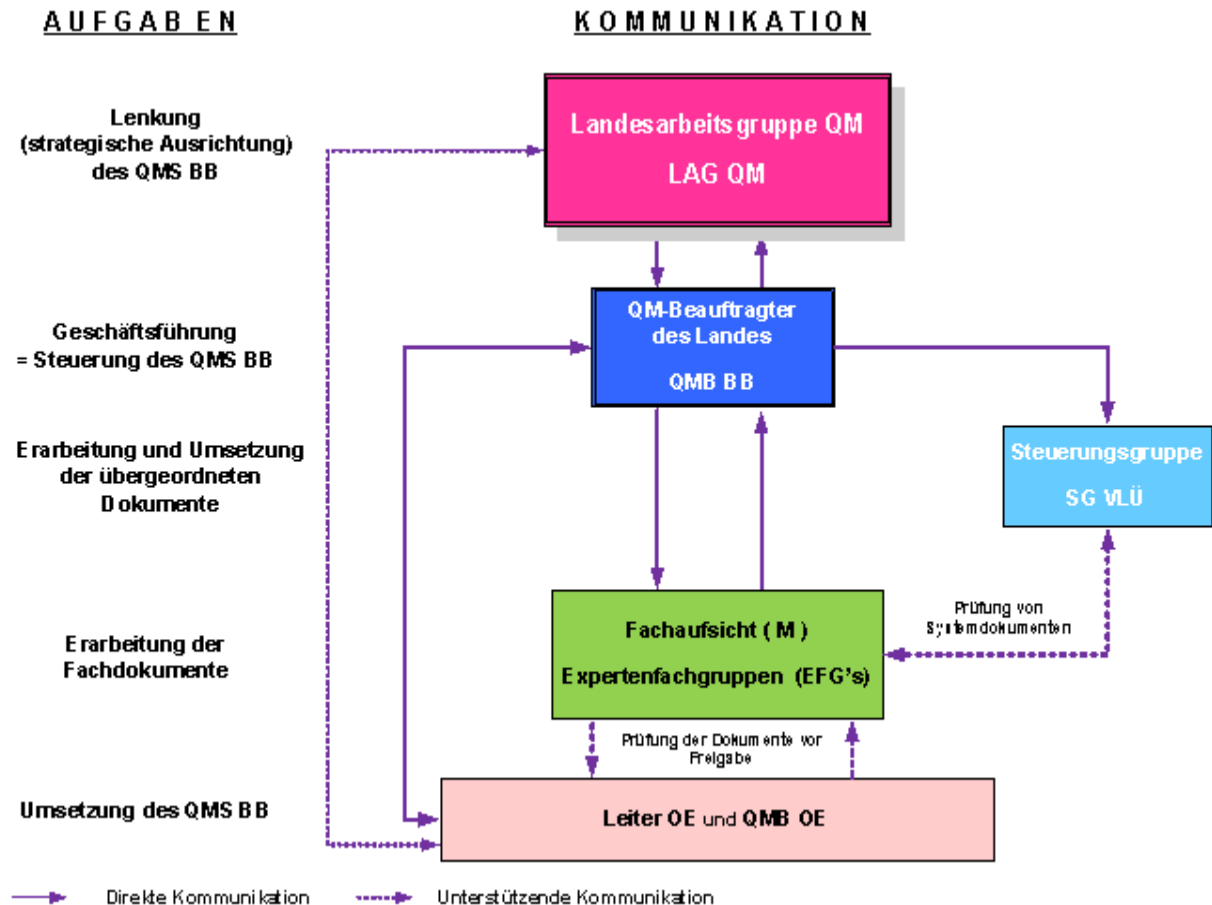
Es bestehen grundsätzlich behördenspezifische Regelungen zur Organisation, d. h.

- zur organisatorischen Einbettung in die Hauptbehörde (→ Gesamt-Organigramm der Behörde),
- zu den fachlichen Strukturen der beteiligten OE (→ OE-Organigramm),
- zu den personellen Verantwortlichkeiten (→ Geschäftsverteilungsplan, Stellvertretungsregelungen, spezielle Beauftragungen) und
- zur Art bzw. zum Spektrum der Aufgaben in der OE (z. B. regionale Zuständigkeiten, Rotationsumsetzung, Außenstellen, etc.).

01.5 Organisation des Managementsystems

Die Organisation und Steuerung des QMS BB ist entsprechend dem nachstehenden Schema eingerichtet.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
Version: 01.01		Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 14 von 42



Die Landesarbeitsgruppe QM (**LAG QM**) ist oberstes Lenkungs- und Steuerungsgremium für das QMS BB.

Sie setzt sich aus einem Gremium von Vertretern am QMS BB beteiligter OE zusammen, wobei jede strukturelle Ebene, wie Ministerium, Landesamt, kommunale Vollzugsbehörden sowie auch das Landeslabor Berlin-Brandenburg vertreten ist.

Der Landes-Qualitätsmanager (**QMB BB**) ist der Beauftragte für das QM-System auf Landesebene (Fachaufsicht). Er nimmt vornehmlich die Koordinierung der Umsetzung und Weiterentwicklung des Managementsystems wahr. Die Aufgaben des QMB BB sind detailliert festgelegt in → **VLÜ-01-TAB-014**.

Der QMB BB wird durch die Steuerungsgruppe (**SG VLÜ**) unterstützt bei der Umsetzung und Weiterentwicklung des Managementsystems sowie bei Erstellung der dokumentierten Informationen zum Managementsystem, den sogenannten VLÜ- oder System-Dokumenten.

QM-Dokumente zu rein fachlichen Vorgaben für die beteiligten Fachgebiete werden durch die Fachaufsicht (in Verantwortung der jeweilig zuständigen Fachreferenten) oder durch die für die einzelnen Sachgebiete berufenen Expertenfachgruppen (EFG) erarbeitet.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 15 von 42

Die personelle Zusammensetzung der einzelnen QM-Gremien und Arbeitsgruppen ist dokumentiert in → **VLÜ-01-TAB-001**.

QM-Dokumente mit Fachaufsichtsfestlegungen (diese Dokumente sind diesbezüglich gekennzeichnet, siehe → **VLÜ-02-VAW-001** sollen eine zügigere Umsetzung der folgenden Aspekte ermöglichen:

- Festlegungen zur Umsetzung der neuen EU-Kontroll-VO (VO (EU) 2017/625) und der auf dieser Basis erlassenen weiteren EU-Rechtsakte,
- Umsetzung von empfohlenen Maßnahmen aus aktuell durchgeführten Audits der DG SANTE und
- Festlegungen der Fachaufsicht.

Es ist hierbei grundsätzlich eine projekt-/ themenbezogene sowie möglichst terminierte Herangehensweise anzustreben, um die Erstellung und Freigabe von M-Dokumenten zeitnah zu realisieren.

Aufgaben, die Umsetzung dieser sowie die zeitlichen Auflagen für die an der Lenkung, Steuerung und Organisation des Managementsystems beteiligten Gruppen und Personen (LAG QM, QMB BB, SG VLÜ, Fachreferenten Ministerium, EFG) sind festgelegt in → **VLÜ-01-TAB-010**.

Die Leiter der OE sind zuvorderst für die Umsetzung und Verbesserung des QMS BB in ihrer OE verantwortlich.

Sie werden dabei unterstützt von benannten Qualitätsmanagern der Organisationseinheiten (**QMB OE**). Die Aufgaben eines QMB OE sind festgelegt in → **VLÜ-01-TAB-015**.

01.6 Ressourcen

Jede OE ist zur Aufrechterhaltung aller Management-Prozesse im eigenen organisatorischen Verantwortungsbereich verpflichtet, die erforderlichen personellen (Fachkompetenz; Fort- und Weiterbildung des Personals), sächlichen (Ausstattung und Infrastruktur) und finanziellen Ressourcen zu gewährleisten.

Die dazu erforderlichen finanziellen Mittel sind in Verantwortung der Leitung zu ermitteln und über die Haushaltsplanung/ Budgetierung sicherzustellen.

Sofern eine Behörde (Behördenbereich, OE) bestimmte amtliche Kontrollaufgaben auf eine unabhängige dritte Partei überträgt, ist dieses in einer Übersicht der ausgelagerten Prozesse → **VLÜ-01-TAB-019** zu regeln und zu dokumentieren.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 16 von 42	

01.7 Risiken und Chancen (Vorgabe in VO (EU) 2017/625 sowie ISO 9001)

Die Ergebnisse unserer Tätigkeiten, welche uns durch gesetzliche, fachliche und behördliche Festlegungen vorgegeben sind, unterziehen wir gemäß ISO 9001 einer Bewertung hinsichtlich der Identifikation von Risiken (*d. h.* mögliche Abweichung vom Erwarteten) und Chancen (*d. h.* möglicher Gewinn vom Unerwarteten) und leiten Maßnahmen ab.

Risiken und Chancen, die auf unser QMS BB Einfluss haben können, identifizieren wir regelmäßig. Regelungen dazu sind in einer Tabelle → **VLÜ-01-TAB-023** dokumentiert.

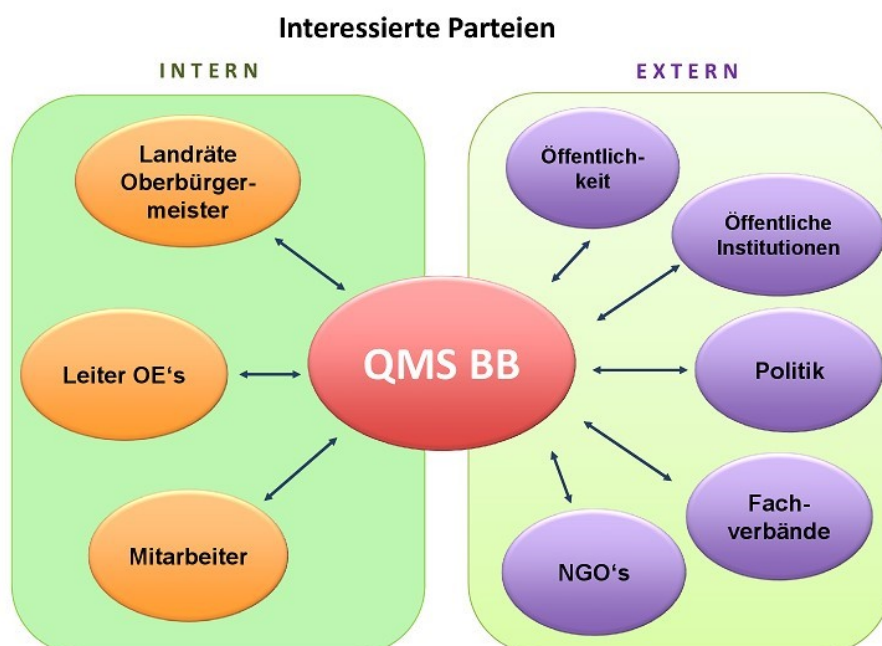
Wir sehen darin die Möglichkeit, unerwünschte Auswirkungen von Risiken auf unsere Ziele zu verhindern oder zu verringern und gleichwohl sich ergebende Chancen für unsere Ziele zu nutzen. Damit können wir die Wirksamkeit unseres Managementsystems verbessern, was im **Prozess 10** im Rahmen der Managementbewertung von uns berücksichtigt wird.

01.8 Interessierte Parteien (Vorgabe in ISO 9001)

Die möglichen Erwartungen und Anforderungen unserer Partner (hier interessierte Parteien bzw. „Stakeholder“) ermitteln und berücksichtigen wir vornehmlich auf Landesebene, da sie für die Ausrichtung der Qualitätsfähigkeit unseres Managementsystems wichtig sind.

Regelungen dazu sind in einer Tabelle → **VLÜ-01-TAB-024** dokumentiert.

Das folgende Schema zeigt eine Aufstellung der Interessierten Parteien, die Einfluss auf die Ausübung unserer Aufgaben nehmen können.



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 17 von 42

02. Dokumentenmanagement

02.1 Prozessbeschreibung

Dieser Prozess beschreibt Aufbau, Inhalt und Wechselwirkung der qualitätsrelevanten Prozesse des QMS BB sowie das Management zur Aufrechterhaltung und Archivierung der dokumentierten Informationen.

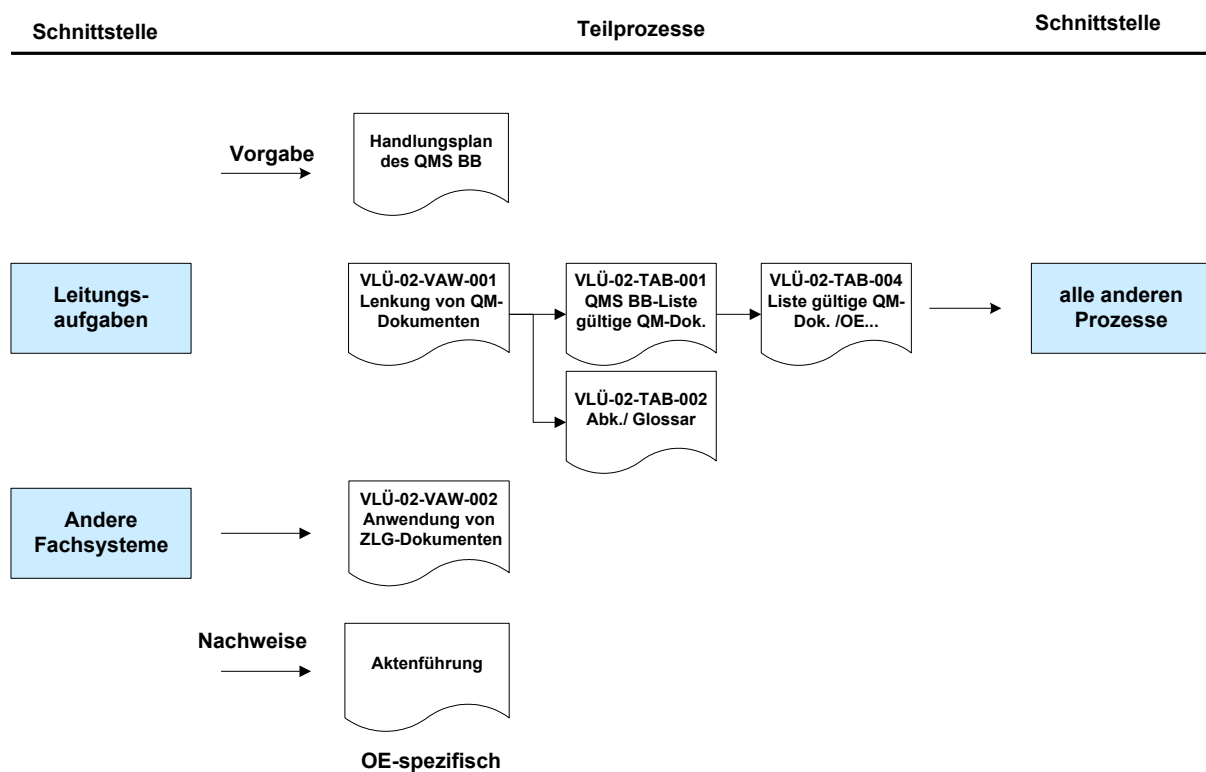
Unter Archivierung verstehen wir die systematische Erfassung, Ordnung und Aufbewahrung (=Dokumentenverwaltung) der qualitätsbezogenen Dokumente und Aufzeichnungen.

Es wird damit sichergestellt, dass verbindliche, aktuelle Regelungen den OE zur Verfügung stehen und die gesetzlichen Aufgaben sowie fachlichen Anforderungen optimal erfüllt werden.

Im Handbuch werden in Übersichten zu den Prozessdetails die für jeden Prozess relevanten qualitätsbezogenen Teilprozesse dargestellt.

02.2 Prozessdetails

Dokumentenmanagement (Prozess 02)



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 18 von 42

02.3 Grundsätze

Das Managementsystem basiert auf folgenden Grundsätzen:

- **Fehlerverhütung**

Bei der Erbringung der fachbezogenen Überwachungsaufgaben wird durch konsequente Beachtung und Ausführung der dokumentierten Kontrollverfahren eine Fehlervermeidung verfolgt.

Da das Auftreten von Fehlern trotz größter Sorgfalt nicht immer ausnahmslos zu verhindern ist, sind Verfahren zur Erfassung der Fehler und der systematischen Analyse der Fehlerursache sowie der zukünftigen Vermeidung von festgestellten Fehlern (Verbesserungsmaßnahmen) festgeschrieben (**Prozess 10**).

- **Steuerung und Überwachung des Managementsystems**

Die Leitungen setzen zur Steuerung und Überwachung des Managementsystems nur kompetentes, qualifiziertes Personal ein. Dies ist in den **Prozessen 01 und 10** geregelt.

Regelmäßige interne und externe Zusammenkünfte garantieren den Austausch von Erfahrungen und Fachwissen auf und zwischen allen strukturellen Behördenebenen. Dies ist in **Prozess 04** geregelt.

Die fachbezogenen Überwachungsaufgaben werden nach gemeinsam erarbeiteten und deshalb allen Mitarbeitern verständlichen, schriftlichen Verfahrens- und Arbeitsanweisungen durchgeführt (**Prozess 05**).

- **Überprüfung der Wirksamkeit des Managementsystems**

Die Überprüfung der Wirksamkeit ist Bestandteil der Management-System-Bewertung und ist im Prozess Bewertung und Steuerung der Fachaufgaben (**Prozess 10**) geregelt.

- **Schnittstellen zu anderen Qualitätssicherungs- oder/ und Managementsystemen**

Für erforderlich einzurichtende Schnittstellen zwischen dem QMS BB und anderen Qualitätssicherungs- oder/ und Qualitätsmanagementsystemen werden Regelungen zu mindestens nachfolgenden Sachverhalten eindeutig getroffen und in geeigneter Weise dokumentiert:

- Verantwortlichkeit,
- Geltungsbereich,
- inhaltliche Bezüge,
- Kommunikation.

- **Vorgaben der Länderarbeitsgemeinschaft Verbraucherschutz (LAV)**

Bei der Erstellung der QM-Dokumentation finden die Vorgaben der LAV (*hier* Qualitätsgrundsätze, länderübergreifende Verfahrensanweisungen) Berücksichtigung.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 19 von 42

- **Integriertes Verbraucherschutz-Managementsystem**

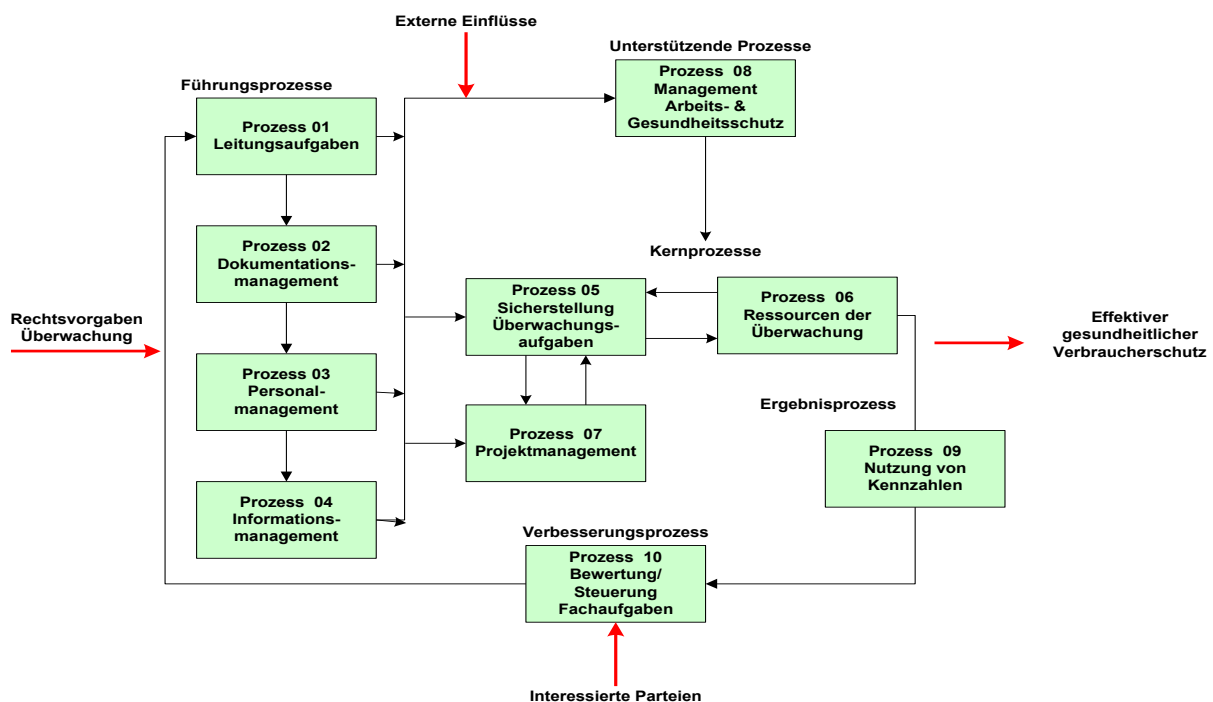
Das QMS BB baut auf dem Konzept des integrierten Verbraucherschutz-Managementsystems auf.

Integriertes Verbraucherschutz-Managementsystem



02.4 Prozessorientierung

Die qualitätsbezogenen Prozesse in ihrer Gesamtheit sowie die Wechselbeziehungen zwischen den einzelnen Prozessen sind im nachfolgenden Schema abgebildet.



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 20 von 42

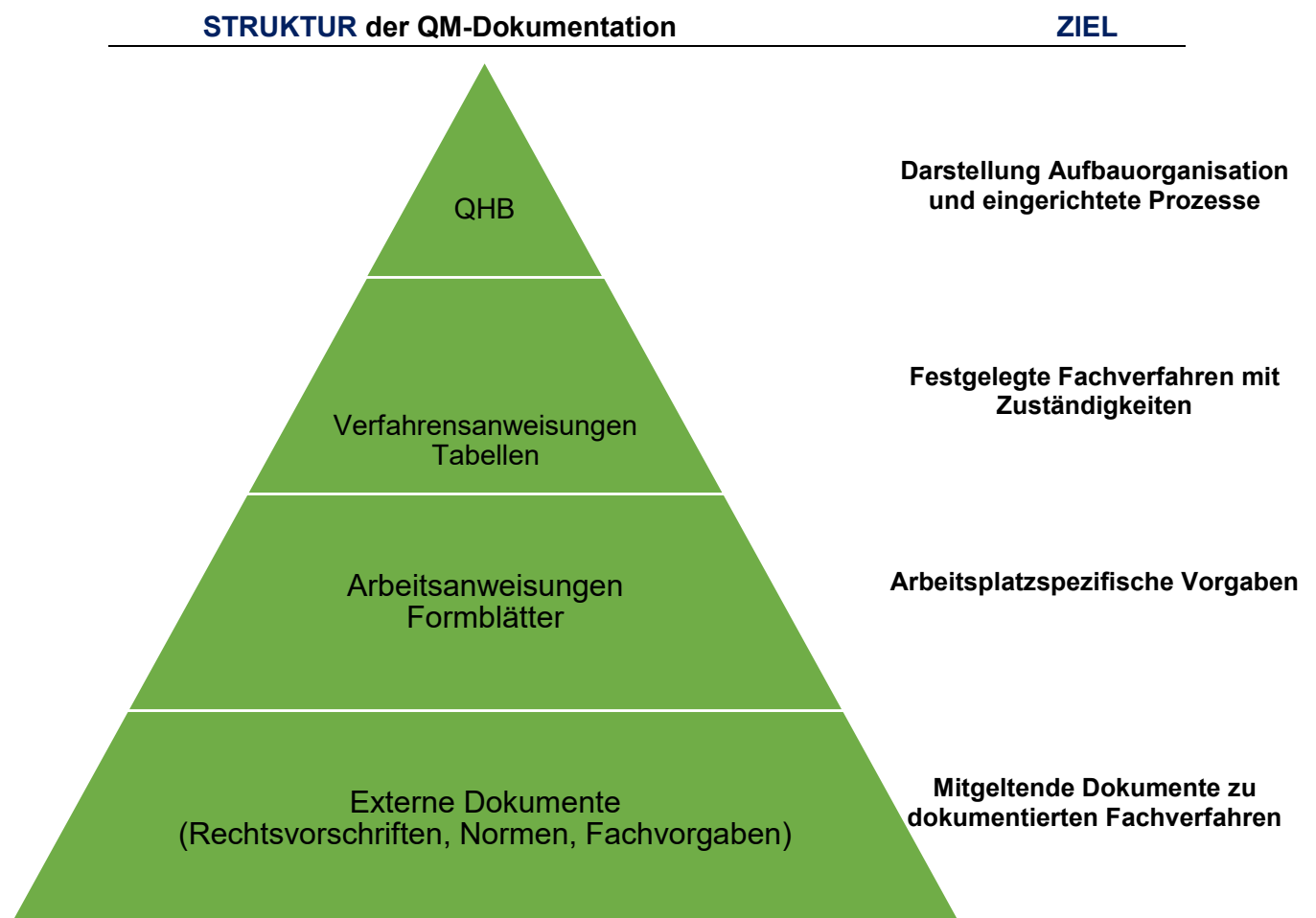
02.5 Vorgaben zur Dokumentation

02.5.1 Struktur der Management-Dokumentation (M-Dokumentation)

Das Handbuch sowie die auf Landesebene freigegebenen QM-Dokumente (BB-Dokumente) sind den Mitarbeitern der OE's über das QM-Dokumentenverwaltungssystem zugänglich.

Alle im QMS BB freigegebenen Landes-Dokumente sind hier in einer Liste der gültigen Dokumente hinterlegt.

Das nachfolgende Schema stellt die Struktur und den Zweck der QM-Dokumentation im QMS BB dar.



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 21 von 42

02.5.2 Management-Handbuch (QHB)

Das Handbuch ist ein übergeordnetes Regelwerk, in dem die Qualitätspolitik dargelegt, die Grundsätze des Managementsystems (QMS BB) festgelegt sind und die umgesetzten Prozesse gemäß ISO 9001 beschrieben werden.

Für die anderen dokumentierten Informationen sind detaillierte Regelungen aufgestellt in
→ **VLÜ-02-VAW-001**.

02.6 Nachweise in der M-Dokumentation

02.6.1 Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen sind wichtig, um sicherzustellen, dass die notwendige Dokumentation für die zu erbringenden Tätigkeiten (Leistungen) erstellt wird.

Managementsysteme werden regelmäßig durch Audits (interne Audits, FVO-Audits oder andere Externe wie z. B. Drittländer) überprüft, dazu müssen Zahlen, Daten oder Fakten durch schriftliche oder elektronische Nachweise belegt werden können. Den Qualitätsaufzeichnungen kommt somit im Managementsystem eine wichtige Belegfunktion zu. Jeder Mitarbeiter, der Qualitätsaufzeichnungen dokumentiert, ist daher für deren Richtigkeit, Schutz und Aufbewahrung verantwortlich, solange sie sich in seinem Einflussbereich befinden.

Nähere Festlegungen zu Qualitätsaufzeichnungen sind vermerkt in → **VLÜ-02-VAW-001**.

02.6.2 Aktenführung

Die Aktenführung von Qualitätsaufzeichnungen richtet sich nach den hierfür vorgegebenen Regelungen in den Behörden der OE.

02.7 Weitergabe der QM-Dokumentation

Alle QM-Dokumente des QMS BB dienen ausschließlich den internen Verfahrensabläufen in den beteiligten OE. Eine Herausgabe dieser an externe Stellen erfolgt nur mit Genehmigung der LAG QM.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 22 von 42

03. Personalmanagement

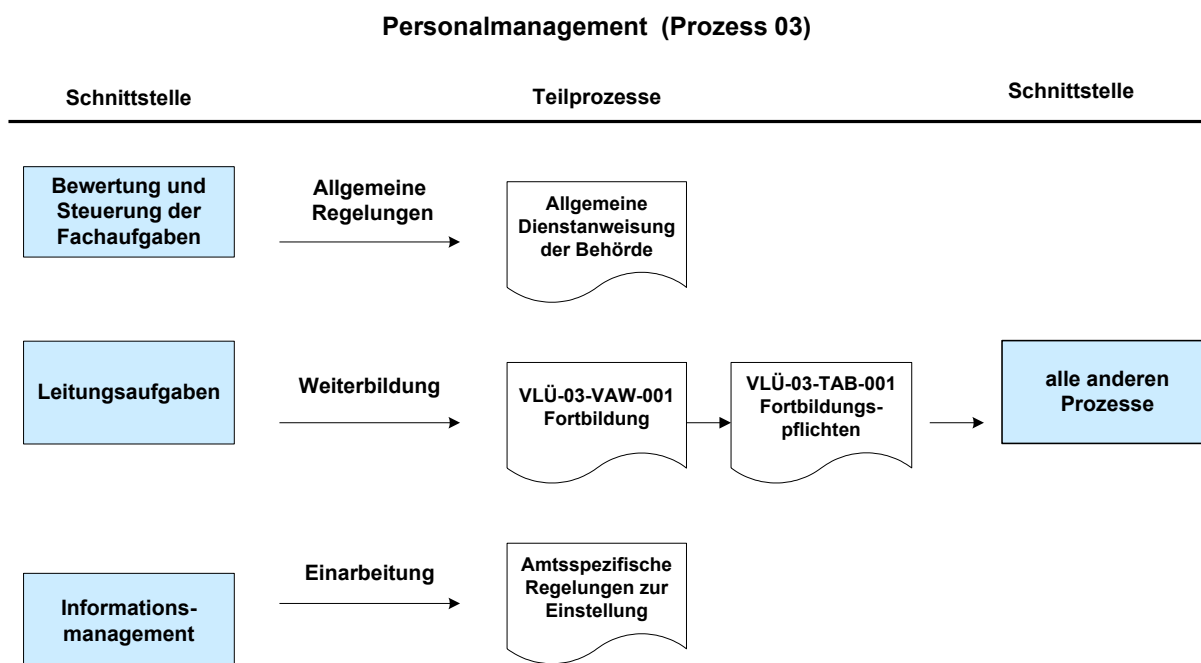
03.1 Prozessbeschreibung

In diesem Prozess werden Regelungen zu einem systematischen Umgang mit dem vorhandenen Wissen und der Kompetenz der Mitarbeiter der OE's festgelegt.

Dazu sind Prinzipien fixiert, die die Einstellung sowie den bereits vorhandenen Pool von Fachpersonal in der für die Aufgabenerfüllung (**Prozess 05**) erforderlichen Quantität und Qualität in den OE's sicherstellen.

Ziel ist es, die gesetzlich vorgegebene Fach- und Sachkompetenz der Mitarbeiter gemäß Artikel 1 Buchstabe e und Artikel 4 Buchstaben a) bis c) in Verbindung mit Anhang II Kapitel I der VO (EU) 2017 /625 in vollem Maße zu gewährleisten.

03.2 Prozessdetails



03.3 Grundsätze

Die Leitung hat grundsätzlich anhand der übertragenen Aufgaben bzw. der zu erwartenden Aufgabenentwicklung den künftigen Bedarf an Wissen und Kompetenzen in ihrem Zuständigkeitsbereich regelmäßig festzustellen, um Wissensdefizite im Vorfeld und damit Risiken bei der Aufgabenerfüllung abzuwenden.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 23 von 42

Dazu werden folgende Prinzipien verfolgt und umgesetzt:

- Wissen bzw. Fachkompetenz, welche für die normale Aufgabenerledigung erforderlich ist, wird von der Leitung jeder OE bestimmt. Dazu ist für die einzelnen (Sach-)Gebiete der OE's das benötigte Wissen konkret zu identifizieren.
- Notwendiges Wissen der Mitarbeiter wird durch Schulungen aktuell gehalten und beständig weiterentwickelt.
- Vorhandenes und als relevant erachtetes Wissen der Mitarbeiter (Fachkompetenz) wird angemessen genutzt, so dass es für die Aufgabenerledigung der OE's wirksam und bestmöglich zugänglich ist (Multiplikatoren Tätigkeit; Wissensbewahrung und Wissensweitergabe bei Beendigung von Dienstverhältnissen).
- Neues Wissen wird erschlossen, um den sich ggf. ändernden Rahmenbedingungen durch Veränderung und Innovation zu begegnen.

Alle Mitarbeiter der OE's nehmen ihre Tätigkeit frei von kommerziellen, finanziellen und anderen Interessen wahr, welche die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit der Arbeitsergebnisse beeinträchtigen könnten. Sie vermeiden Tätigkeiten, die das Vertrauen in Kompetenz, Unparteilichkeit, Urteilsvermögen oder betriebliche Integrität herabsetzen können.

Die Pflicht zur Wahrung der Amtsverschwiegenheit wird von jedem Mitarbeiter im Rahmen des Einstellungsvertrages/der Ernennung schriftlich anerkannt.

Dritte, die im Auftrag der OE's/ der Hauptbehörde amtliche Aufgaben ausführen, werden zu Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Integrität verpflichtet.

Regelungen zur Personal-Bedarfsermittlung und –Auswahl, sowie zu Schulungen und zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter sind detaillierter festgelegt in → **VLÜ-03-VAW-001**.

Die gesetzlich vorgegebenen Fortbildungspflichten für die im Bereich gesundheitlichen Verbraucherschutz tätigen Berufsgruppen sind in → **VLÜ-03-TAB-001** dokumentiert und durch die Leitung der OE sicherzustellen.

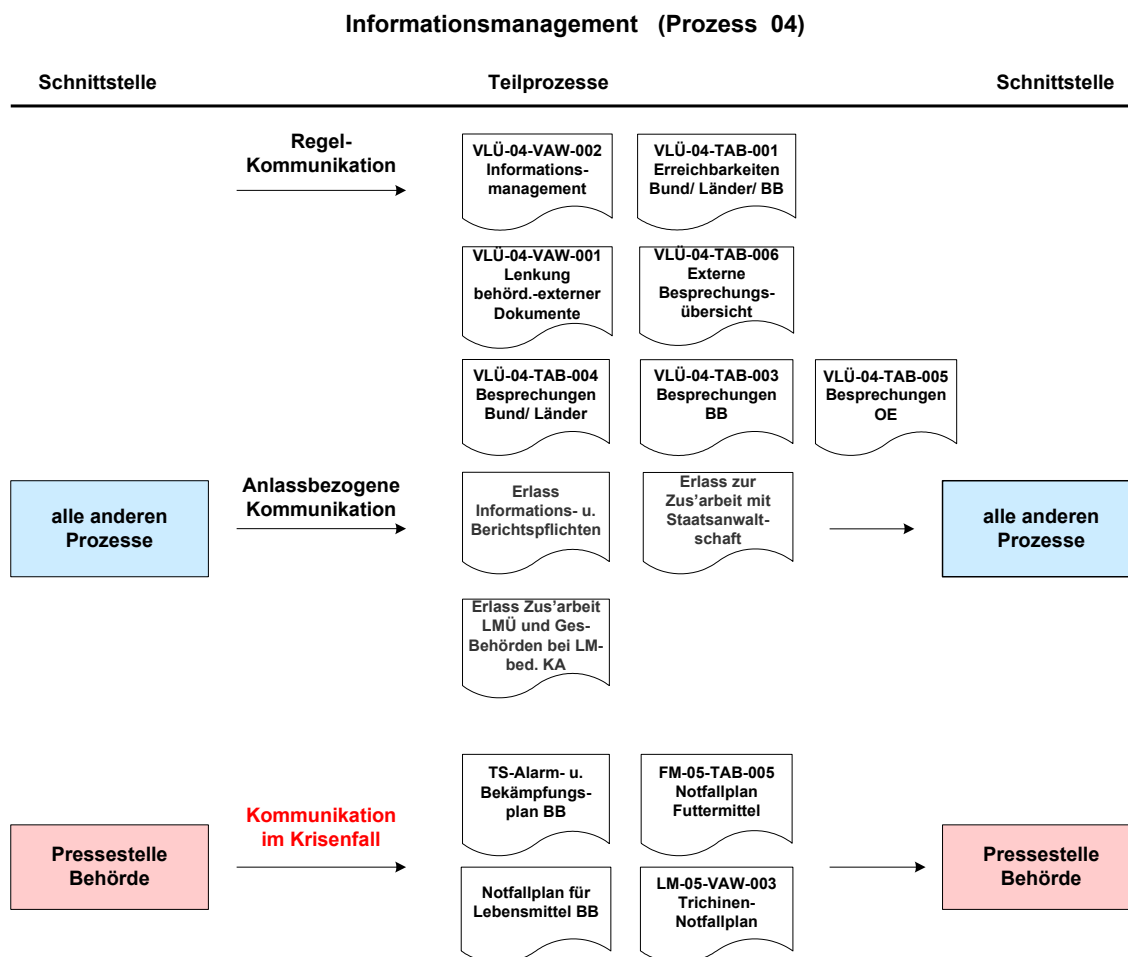
Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 24 von 42

04. Informationsmanagement

04.1 Prozessbeschreibung

Dieser Prozess beschreibt die Informationsverarbeitung. Das Festlegen und Sicherstellen abgestimmter Informationswege und Kommunikationsstrukturen ist eine wesentliche Voraussetzung für eine effiziente Erledigung der Dienstaufgaben.

04.2 Prozessdetails



04.3 Grundsätze

Die Informations- und Kommunikationswege zwischen den Organisationsebenen (Ministerium, Landesamt, VLÜÄ, LLBB) im Allgemeinen sowie bei besonderen Vorkommnissen, Ereignissen oder in Krisenfällen sind durch Erlasse oder Managementdokumente der Fachaufsicht geregelt.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 25 von 42	

Maßgebend ist hier die Verwaltungsvorschrift "Informations- und Berichtspflichten auf dem Gebiet des Veterinärwesens und der Lebensmittelüberwachung sowie der Futtermittelüberwachung".

Die Kommunikation mit den Bundesbehörden sowie die Teilnahme an Bund-Länder-Besprechungen erfolgt grundsätzlich durch das Ministerium.

Festlegungen zu Details der Berichts- und Informationspflichten sind in → **VLÜ-04-VAW-002** geregelt.

Die Kommunikation zwischen den zuständigen Behörden erfolgt durch die üblichen Medien wie postalischer Schriftverkehr, E-Mail, Fax und Telefon sowie durch regelmäßige Dienstbesprechungen.

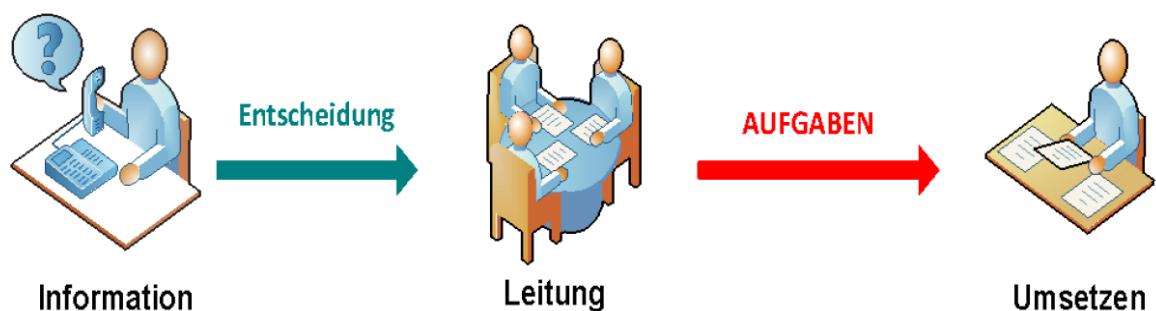
Die Kommunikation wird des Weiteren durch moderne IT-gestützte Fachanwendungen unterstützt. Die hierfür genutzten IT-Fachanwendungen sind dargestellt in einer Tabelle dargestellt (in Arbeit).

Die Kommunikation im

- Regelfall,
- anlassbezogenen Fall und
- Krisenfall

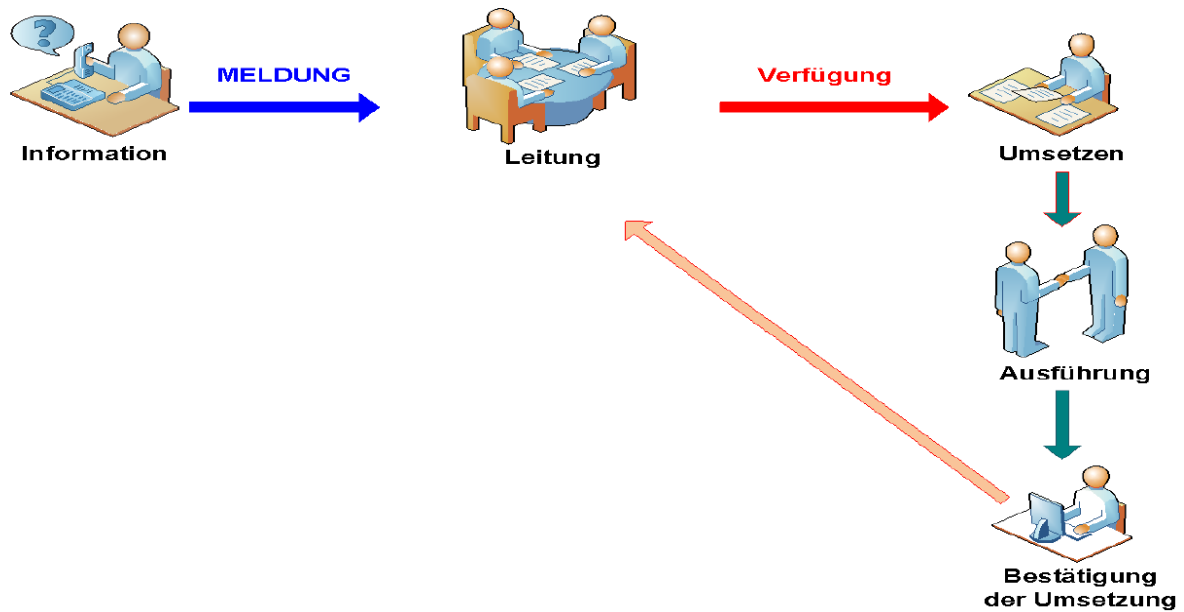
erfolgt nach den nachfolgenden Grundsätzen (siehe Schemata):

Kommunikation im Regelfall

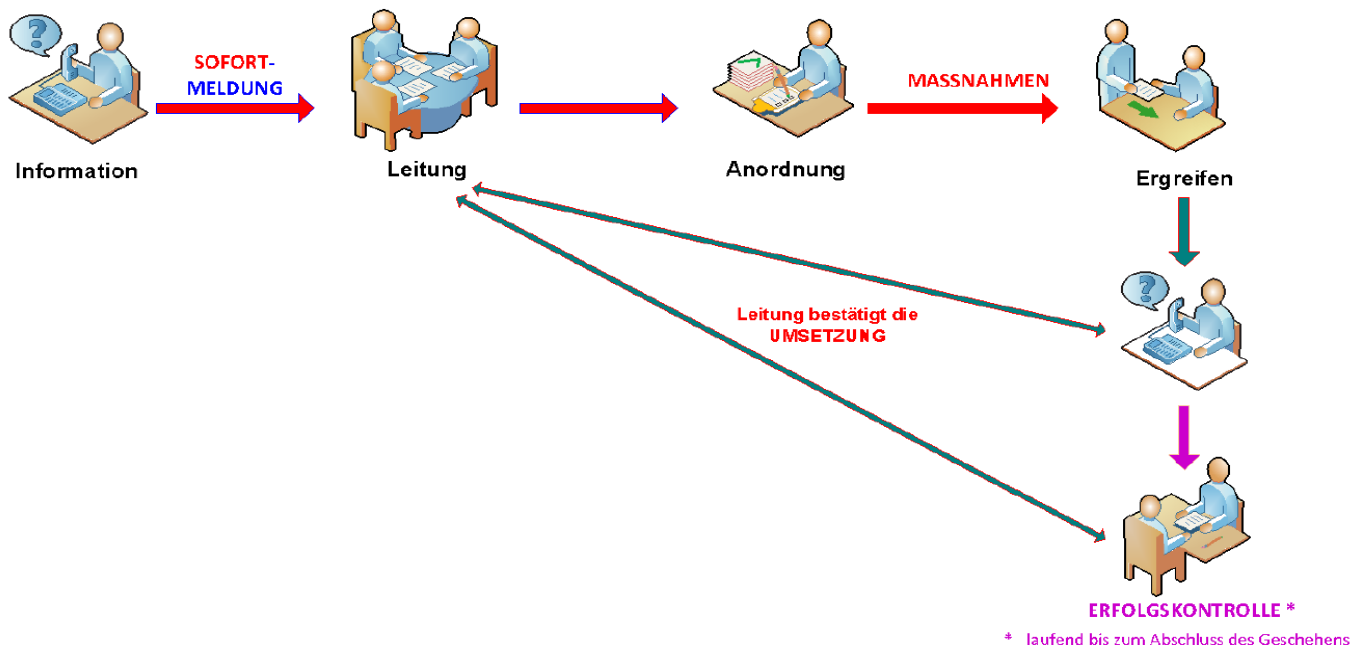


Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 26 von 42	

Anlassbezogene Kommunikation

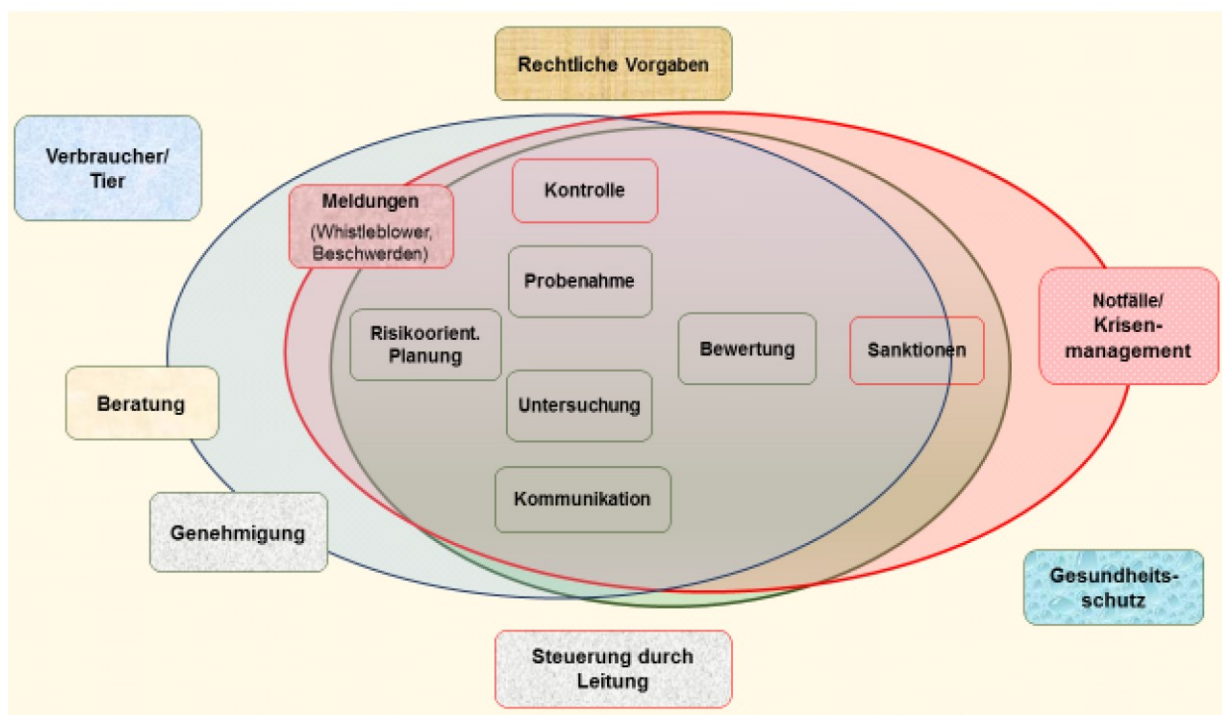


Kommunikation im Krisenfall



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 27 von 42

Das nachstehende Schema veranschaulicht die Einflussfaktoren sowie die Schnittmengen der einzelnen Veranlassungen, in Folge derer beteiligte Behörden bzw. Organisationsebenen unseres QMS BB verschiedene Informationen (Mitteilung, Auftrag, Anordnung, Maßnahmen, Berichterstattung, Erfolgsbestätigung) austauschen müssen.



Eine Regelung zum Umgang mit Whistleblower ist in Vorbereitung.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 28 von 42

05. Sicherstellung der Überwachungsaufgaben

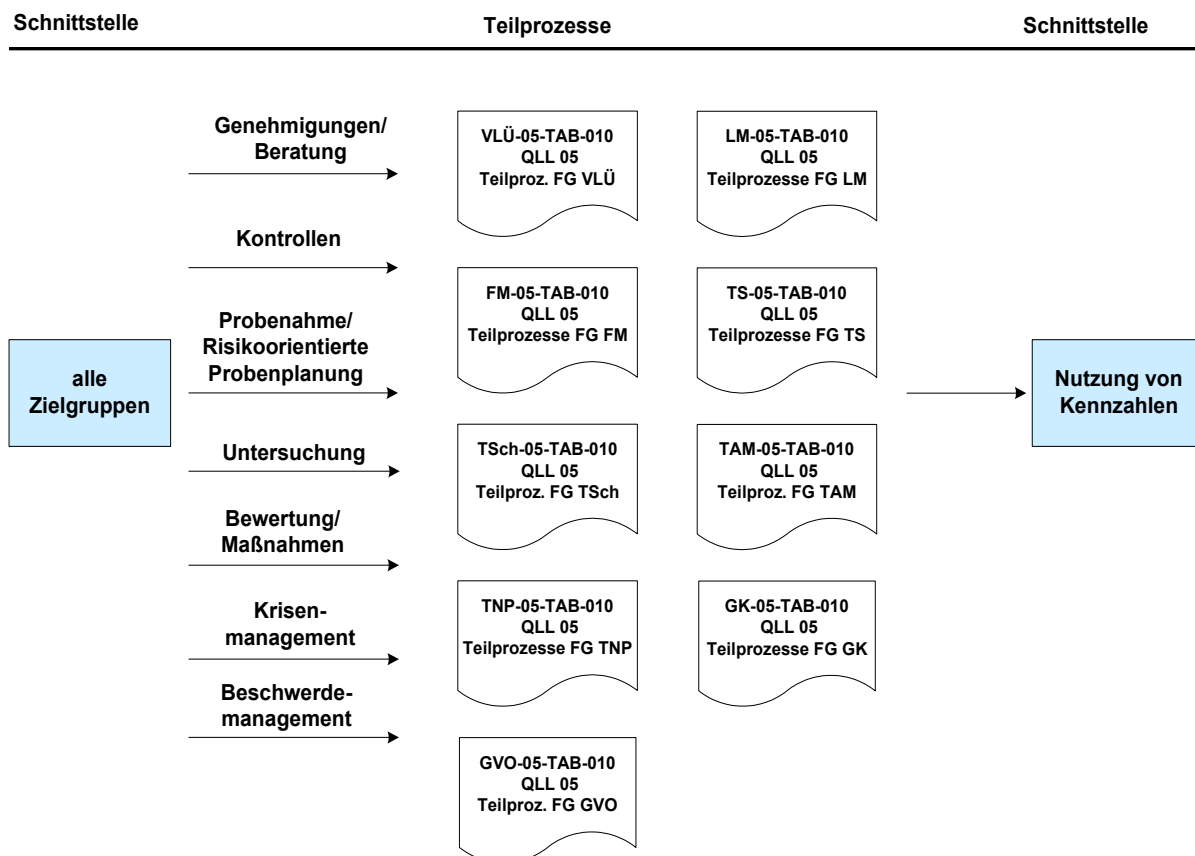
05.1 Prozessbeschreibung

Dieser Prozess regelt die Sicherstellung von Verfahren, die im Rahmen der amtlichen Veterinär-, Lebensmittel- und Futtermittelüberwachung sowie im Bereich gentechnisch veränderter Organismen (GVO) zum Zweck der Herstellung von Lebens- und Futtermitteln erbracht werden.

Für die standardisierte Durchführung der einzelnen Tätigkeiten und Leistungen sind Abläufe in den Verfahrensanweisungen festgeschrieben, um den gesetzlichen Auftrag durch die Behörden zu erfüllen. Ziel ist die Sicherstellung des gesundheitlichen Verbraucherschutzes auf einem konstant hohen Niveau.

05.2 Prozessdetails

Sicherstellung der Überwachungsaufgaben (Prozess 05)



Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 29 von 42

05.3 Grundsätze

05.3.1 Überwachungsaufgaben

Die Tätigkeiten im Bereich der amtlichen Überwachung beziehen sich auf folgende Zielgruppen:

- Bürger / Verbraucher,
- Nutz- und Haustiere,
- Öffentlichkeit,
- Tierhalter,
- Unternehmer und Gewerbetreibende,
- andere Behörden bzw. Institutionen,
- Land, andere Länder, Bund und EU.

05.3.2 Prozesse zur Sicherstellung der Überwachungsaufgaben

Die folgenden Sachgebiete üben Kontrolltätigkeiten aus:

- Lebensmittelsicherheit, einschließlich Fleischhygieneüberwachung,
- Futtermittelsicherheit,
- Tiergesundheit,
- Tierschutz,
- Tierarzneimittelüberwachung,
- Tierische Nebenprodukte,
- Grenzkontrolle (Einfuhr/ Ausfuhr) und
- Gentechnisch veränderte Organismen.

05.3.3 Teilprozesse

Die Kontrolltätigkeiten erfolgen mit dem Ziel der Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben und gliedern sich in wenigstens in folgende Teilprozesse:

- Überwachung und Vollzug
(Risikobeurteilung, Amtliche Kontrolle, Amtliche Probenahme/ -untersuchungen, Verwaltungs- und ordnungsrechtliche Maßnahmen),

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 30 von 42

- Begünstigende Verwaltungsakte
(Genehmigungen, Zulassungen, Bescheinigungen, Atteste),
- Belastende Verwaltungsakte
(Belehrung, Ordnungsverfügung, OWI-Verfahren, Strafanzeige)
- Beratung / Öffentlichkeitsarbeit
(Informations- und Beratungsleistungen),
- Beschwerdemanagement,
- Management von Krisen (Krisenmanagement, Notfallpläne).

Die Teilprozesse sind in der Regel sachgebietsspezifisch geregelt.

Verfahrensabläufe von Teilprozessen, die in Ablauf und Zuweisung von Verantwortlichkeit für mehrere Sachgebiete vergleichbar und einheitlich sind, sind sachgebietsübergreifend (**VLÜ-**) dokumentiert.

Für jedes Sachgebiet geben Dokumenten-Landkarten einen Überblick über die im jeweiligen Sachgebiet geregelten Teilprozesse sowie über die Schnittstellen zu anderen Prozessen.

Die Ausübung der Fachaufsicht im Land BB, die dem Ministerium obliegt, und der damit verbundenen Tätigkeiten sind in → **VLÜ-05-TAB-00x** (*in Arbeit*) geregelt.

Im Zuge der Anpassung de QMS BB an geändertes Recht wird der Bereich der Labortätigkeiten in Trichinenuntersuchungsstellen (TUS), d. h. für das Gebiet der Qualitätssicherungsvorgaben für Trichinenuntersuchungslabore, gemäß der Vorgaben der ISO 17025:2017 nunmehr ebenfalls im **Prozess 05** geregelt.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 31 von 42

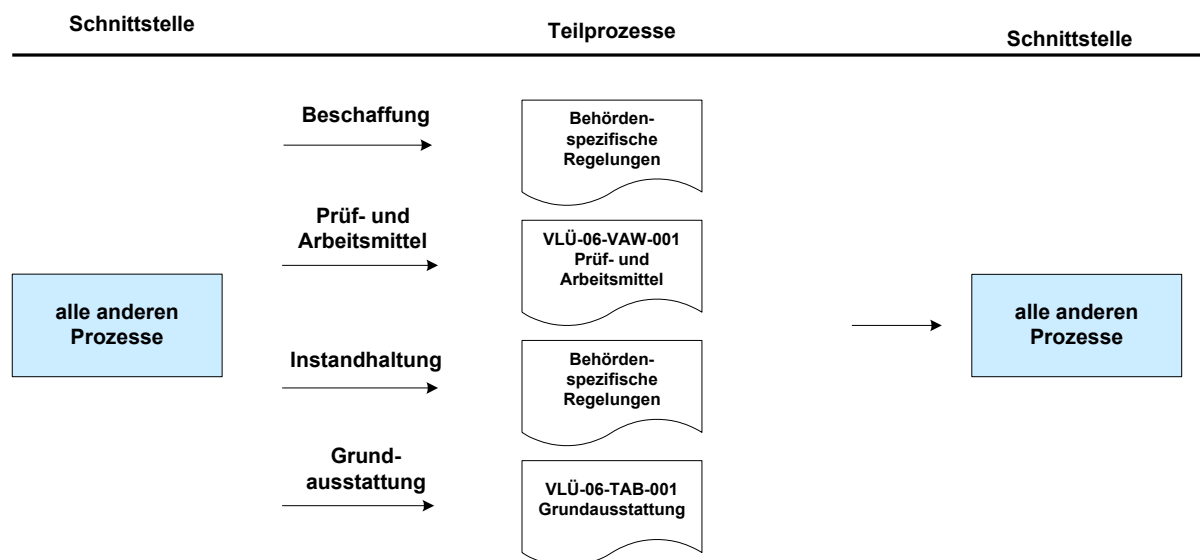
06. Ressourcen für die Überwachung

06.1 Prozessbeschreibung

Dieser Prozess stellt sicher, dass nur geeignete und ordnungsgemäß gewartete Einrichtungen und Ausrüstungen zur Verfügung stehen, damit das Personal die amtlichen Kontrollen und die anderen amtlichen Tätigkeiten effizient und wirksam durchführen kann.

06.2 Prozessdetails

Ressourcen für die Überwachung (Prozess 06)



06.3 Grundsätze

Die Leitung trägt die Verantwortung für die Beschaffung der erforderlichen Grundausrüstungen an Prüf- und Arbeitsmitteln und für deren Funktionstüchtigkeit und zeitnahen Ersatz.

Für Prüf- und Arbeitsmittel, die für die amtlichen Fachkontrollen erforderlich sind, sind Festlegungen zur Handhabung und Prüfung dokumentiert → **VLÜ-06-VAW-001**.

Regelungen zur Instandhaltung der Prüf- und Arbeitsmittel sind behördenspezifisch festzulegen und nachweislich zu dokumentieren.

Die Prüf- und Arbeitsmittel, die für die Durchführung der amtlichen Aufgaben in den einzelnen Sachgebieten erforderlich sind, sind in Tabellen festgelegt, hiermit ist eine einheitliche Ausstattung gewährleistet.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 32 von 42

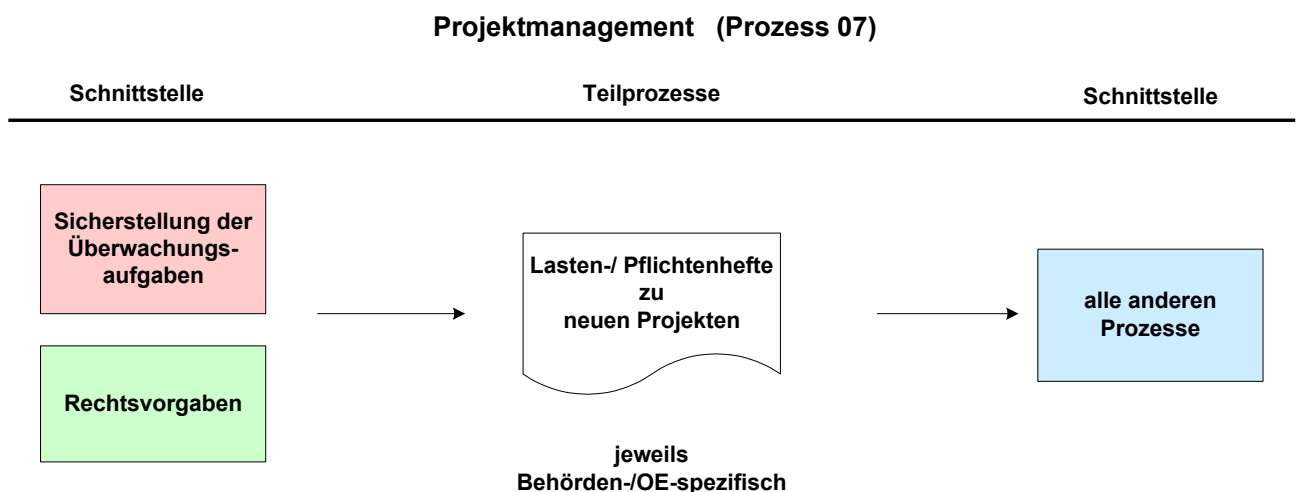
07. Projektmanagement

07.1 Prozessbeschreibung

Dieser Prozess unterstützt die Entwicklung von Projekten zur Optimierung der Effizienz und Wirksamkeit von vorhandenen Verfahrensabläufen.

Im Fokus der Projekte steht die Weiterentwicklung bestehender Dienstleistungen bzw. die Neuentwicklung von Dienstleistungen, um insbesondere eine Optimierung von Aufwand und Kosten sowie Leistungen zu erreichen.

07.2 Prozessdetails



07.3 Grundsätze

Projekte der OE haben insbesondere die Weiterentwicklung bestehender Dienstleistungen bzw. die Neuentwicklung von Dienstleistungen zum Ziel → **VLÜ-07-TAB-001**.

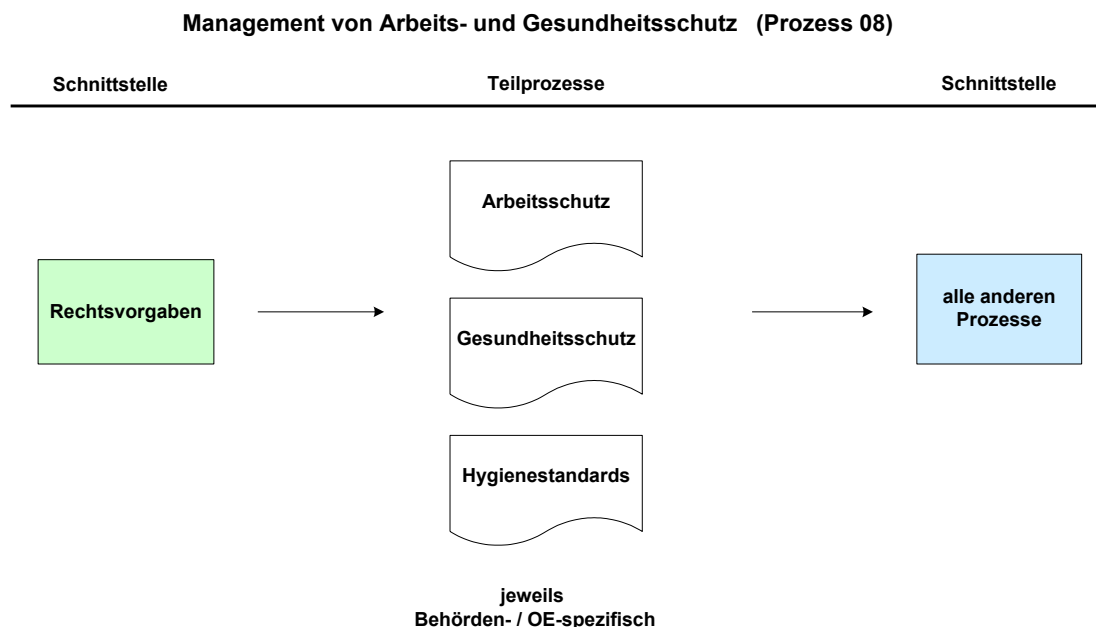
Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 33 von 42

08. Management von Arbeits- und Gesundheitsschutz

08.1 Prozessbeschreibung

In diesem Prozess wird die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zu Arbeitsschutz und Umweltschutz in den OE geregelt.

08.2 Prozessdetails



08.3 Grundsätze

Der Arbeits- und Gesundheitsschutz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist ein gewichtiger Faktor zur Schaffung eines sicheren und gesunden Arbeitsplatzes.

Die Leitung trägt die Verantwortung für die Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheitsschutz der beschäftigten Mitarbeiter.

Umweltschützende und ressourcenschonende Aspekte werden beachtet mit dem Ziel, die bestehenden rechtlichen Grundlagen zum Umweltschutz einzuhalten und eine kontinuierliche Verminderung der Ressourcen zu bewirken.

Festgeschriebene Regelungen hierzu sind behördenspezifisch bzw. OE-spezifisch erstellt.

Für Labore, wie TUS, sind für den Umgang mit verwendeten Gefahrstoffen entsprechende Betriebsanweisungen vorliegend, anhand derer die Mitarbeiter entsprechend unterwiesen werden (*siehe* → Dokumente für den Bereich QS in TUS).

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 34 von 42

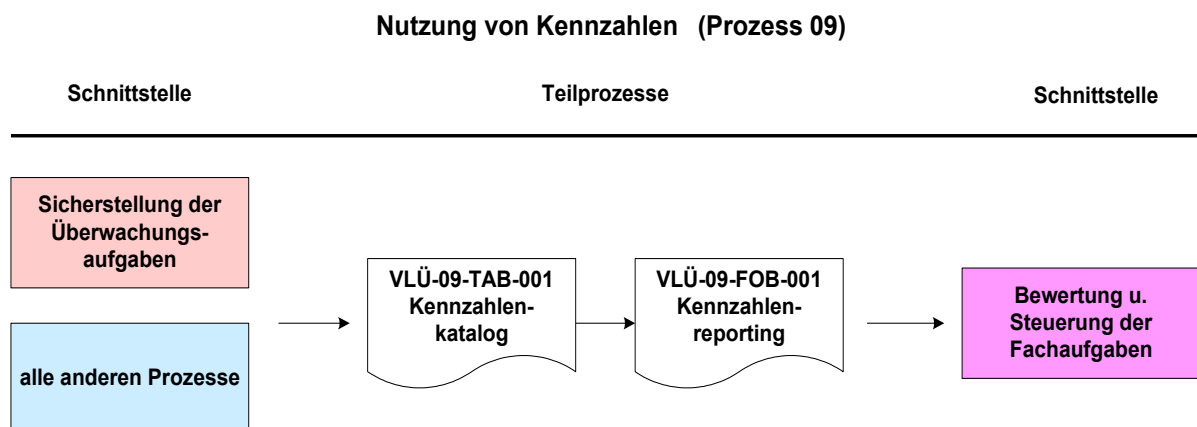
09. Nutzung von Kennzahlen

09.1 Prozessbeschreibung

Dieser Prozess regelt die Nutzung von Kennzahlen, die als Grundlage zur Bewertung der erbrachten Leistungen herangezogen werden.

Die regelmäßige Auswertung von Kennzahlen ermöglicht eine direkte Steuerung eines Prozesses.

09.2 Prozessdetails



09.3 Grundsätze

Zur Ermittlung der Effizienz und Wirksamkeit aller Prozesse in Bezug zu den gesetzlichen und fachlichen Vorgaben werden von den OE's die festgelegten Kennzahlen regelmäßig erfasst.

Die Leitung erfasst und analysiert die Daten und nutzt sie für die Beurteilung der erbrachten Leistungen in einer festgelegten Zeiteinheit und legt daraufhin ggf. erforderliche Schritte zur Steuerung der Prozesse fest.

Die Kennzahlen sind in einer Übersicht dokumentiert → **VLÜ-09-TAB-001**.

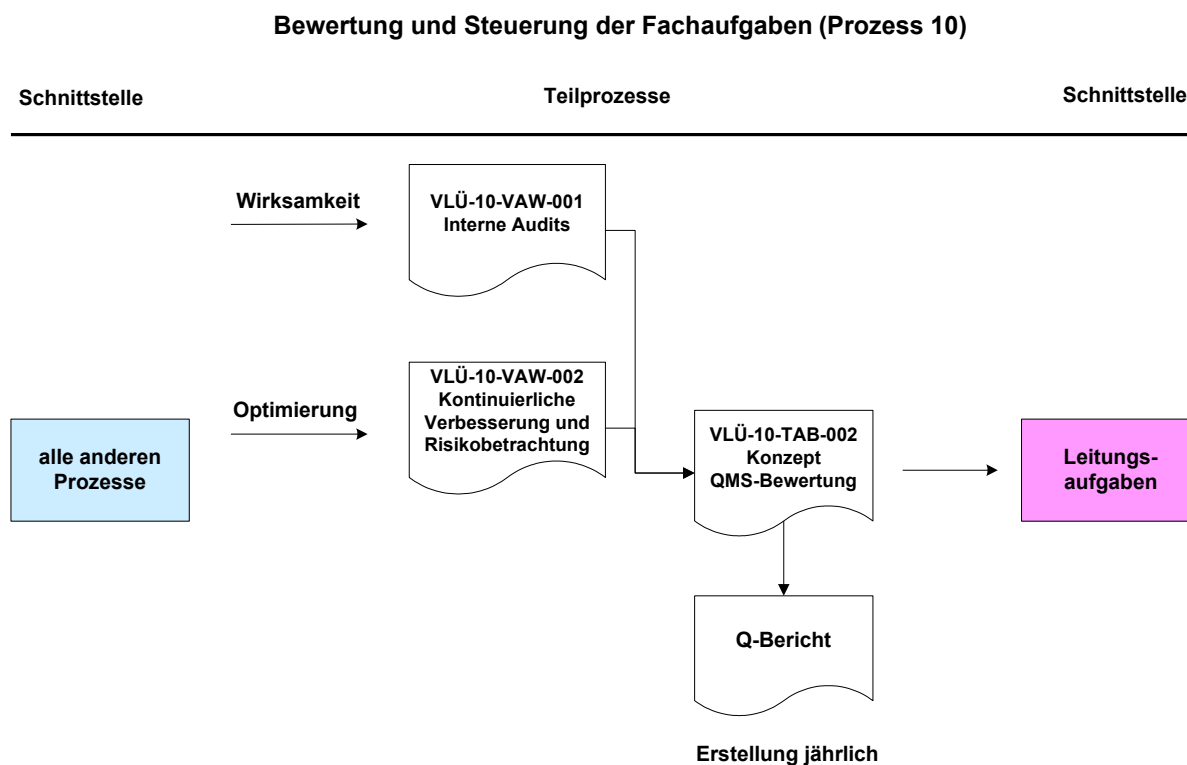
Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 35 von 42

10. Bewertung und Steuerung der Fachaufgaben

10.1 Prozessbeschreibung

Dieser Prozess regelt die Bewertung und Steuerung der Fachaufgaben. Ziel ist es, die Qualität und Quantität der erbrachten Leistungen zu lenken und diese durch Wirksamkeitsanalysen sowie durch die Beseitigung von Fehlerursachen stetig zu verbessern.

10.2 Prozessdetails



10.3 Grundsätze

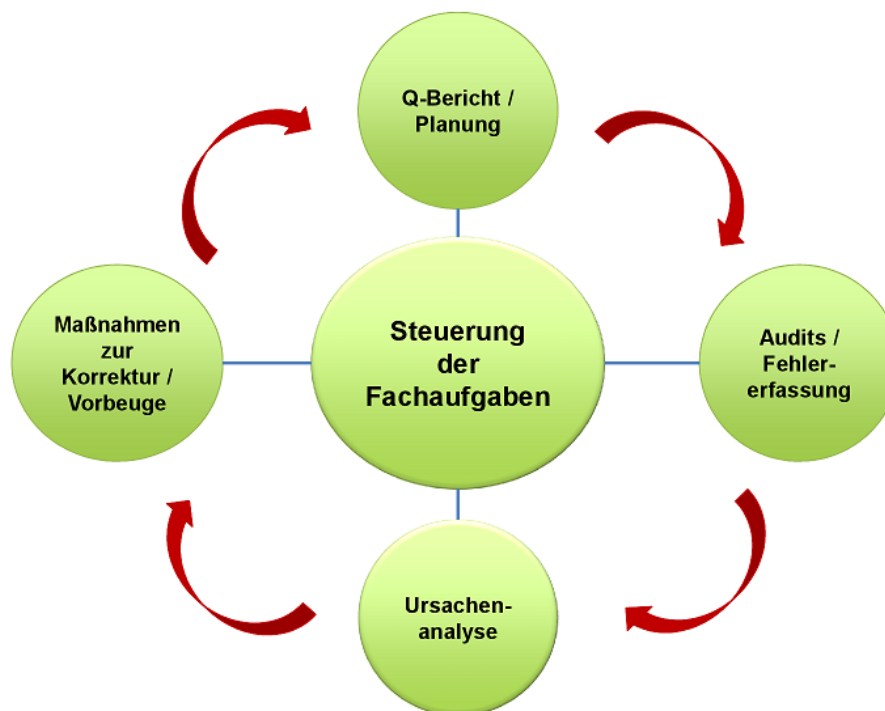
Der Prozess der Bewertung und Steuerung der Fachaufgaben (kontinuierliche Verbesserung) lebt durch die Bereitschaft der Mitarbeiter, sich selbst, die Arbeitsabläufe und damit das QMS BB stetig zu verbessern.

Das Ziel dieses Prozesses besteht darin, Verbesserungsmöglichkeiten in der Aufgabenerledigung der OE's systematisch zu suchen, Ursachen zu finden und diese zu beseitigen. Diese Vorgehensweise gewährleistet die Wirksamkeit und Angemessenheit der amtlichen Kontrollen und der anderen amtlichen Tätigkeiten.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 36 von 42

Die Leitung fördert diesen Prozess durch Kommunikation mit allen beteiligten Personen, Organisationen und Institutionen sowie durch Fortbildung und Motivation der Mitarbeiter.

Die Bewertung und Steuerung der Fachaufgaben fußt auf mehreren Faktoren, die im nachfolgenden Schema dargestellt sind:



10.3.1 Audits / Fehlererfassung

Audits sind eine systematische und unabhängige Prüfung, anhand deren festgestellt wird, ob Tätigkeiten und deren Ergebnisse den dazu getroffenen Regelungen entsprechen und ob diese Regelungen wirksam angewendet werden und zur Erreichung der Ziele geeignet sind.

Im Bereich des QMS BB erfolgen regelmäßig:

- Systemaudits,
- Fachcontrollings sowie
- Audits Dritter (z. B. EU, ZLG, Akkreditierungsaudits, Zertifizierungsaudits).

Die OE's sind verpflichtet, unter Berücksichtigung der Auditergebnisse die entsprechenden Maßnahmen zu ergreifen.

Interne Audits werden einer unabhängigen Prüfung durch die LAG QM unterzogen und erfolgen unter transparenten Bedingungen. Dies ist gewährleistet durch die Veröffentlichung der Ergebnisse der unabhängigen Prüfung im jährlichen Q-Bericht des QMS BB.

Die Vorgehensweise zur Planung, Durchführung und Auswertung der Audits ist in einer Verfahrensanweisung festgelegt → **VLÜ-10-VAW-001**.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 37 von 42

10.3.2 Ursachenanalyse

Treten Probleme, wie z. B. Fehler, Abweichungen, Empfehlungen auf, so werden die Ursachen hierfür untersucht, bewertet und Maßnahmen eingeleitet, damit diese nicht erneut oder an anderer Stelle auftreten. Das Verfahren zur Erfassung von Fehlern ist in → **VLÜ-10-VAW-002** festgelegt.

10.3.3 Q-Bericht / Planung

Die Bewertung des Erfüllungsgrades der Fachaufgaben ist das wichtigste Instrument der Leitung, um entsprechend des QM-Regelkreises in festgelegten Abständen alle Daten und Informationen über die Entwicklung, die Aktivitäten sowie die Ergebnisse und damit auch der Effizienz und Wirksamkeit des QMS zu analysieren und zu bewerten. Hieraus ergeben sich neue, konzeptionelle Festlegungen für die Weiterentwicklung des QMS.

Für die Erstellung des Q-Berichts in den OE sowie für das Landessystem sind detaillierte Vorgaben festgelegt → **VLÜ-10-TAB-002**.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 38 von 42

Anlagen:

Anlage 1 _ Übersicht über die Prozesse

QHB-Kapitel	Prozess	Prozess-block	Bezug zur VO (EU) 2017/625	DIN-Kapitel ISO/EN/DIN 9001:2015
00	Einleitung		Art. 1 Gegenstand und Anwendungsbereich	4.1, 4.3
01	Leitungsaufgaben	Führungs- aufgaben	Art. 5 Allgemeine Pflichten hinsichtlich der zuständigen Behörden ... Art. 78 Finanzierung amtlicher Kontrollen	4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.3
02	Dokumenten- management		Art. 5 Allgemeine Pflichten hinsichtlich der zuständigen Behörden ... (Abs. 1 Nr. b))	4.4, 7.5
03	Personal- management		Art. 5 Allgemeine Pflichten hinsichtlich der zuständigen Behörden ... (Absatz 1 Nr. b), c), e); Absatz 4) Anhang II Schulung des Personals der zuständigen Behörde	7.1.2, 7.1.6, 7.2
04	Informations- management		Art. 5 Allgemeine Pflichten hinsichtlich der zuständigen Behörden ... (Absatz 1 Nr. i); Absatz 5) Art. 8 Verschwiegenheitspflicht der zuständigen Behörde Art. 11 Transparenz der amtlichen Kontrolle Art. 102 – 108 Amtshilfe und Zusammenarbeit Art. 115 Notfallpläne	7.4
05	Sicherstellung der Überwachungs- aufgaben	Kernprozesse	Art. 2 Amtliche Kontrollen und andere amtliche Tätigkeiten Art. 5 Allgemeine Pflichten hinsichtlich der zuständigen Behörden ... (Absatz 1 Nr. b), ii)) Art. 9 Allgemeine Bestimmung über amtliche Kontrollen Art. 10 Der amtlichen Kontrolle unterliegende Unternehmer, Prozesse und Tätigkeiten Art. 11 Transparenz der amtlichen Kontrolle Art. 12 Dokumentierte Kontrollverfahren	7.1.4, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 39 von 42

			Art. 13 Schriftliche Aufzeichnungen über die amtlichen Kontrollen Art. 14 Methode und Techniken für amtliche Kontrollen Art. 16 Zusätzliche Anforderungen Art. 18 Besondere Bestimmungen über amtliche Kontrollen – Produktion tierische Erzeugnisse Art. 19 Besondere Bestimmungen über amtliche Kontrollen – Rückstände Art. 20 Besondere Bestimmungen über amtliche Kontrollen – Tiere, tierische Erzeugnisse, TNP Art. 21 Besondere Bestimmungen über amtliche Kontrollen – Tierschutz Art. 23 Besondere Bestimmungen über amtliche Kontrollen – GVO Art. 27 Besondere Bestimmungen über amtliche Kontrollen und Maßnahmen bei Risiken Art. 34 – 42 Probennahme, Analysen, Tests und Diagnosen, inkl. amtliche Laboratorien Art. 43 – 77 amtliche Kontrolle bei Tieren und Waren, die in die Union verbracht werden inkl. GKS Art. 78 – 85 Finanzierung amtlicher Kontrollen Art. 86 – 91 amtliches Bescheinigungsverfahren	
06	Ressourcen für die Überwachung		Art. 5 Allgemeine Pflichten hinsichtlich der zuständigen Behörden ... (Absatz 1 Nr. d), f))	7.1.3, 7.1.5, 8.4
07	Projektmanagement			8.3
08	Management von Arbeits- und Gesundheitsschutz	Unterstützungsprozess		7.1.4
09	Nutzung von Kennzahlen	Ergebnisprozess	Art. 5 Allgemeine Pflichten hinsichtlich der zuständigen Behörden ... (Absatz 1 Nr. a))	4.4

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 40 von 42

10	Bewertung und Steuerung der Fachaufgaben	Verbesserungs- prozess	Art. 5 Allgemeine Pflichten hinsichtlich der zuständigen Behörden ... (Absatz 1 Nr. a)) Art. 6 Audits der zuständigen Behörden Art. 11 Transparenz der amtlichen Kontrolle Art. 39 Audits amtliche Laboratorien	9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3
11	Anhang			-

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 41 von 42

Anlage 2 _ Leitbild „**Verbraucherschutz- AKTIV**“

Wir Mitarbeiter der am QMS BB beteiligten Behördenbereiche der Lebensmittel-, Fleischhygiene-, Futtermittel- und Tierarzneimittelüberwachung sowie der Sachgebiete Tiergesundheit, Tierseuchenbekämpfung, Tierische Nebenprodukte, Tierschutz und Veterinärgrenzkontrolle sowie gentechnisch veränderte Organismen sind beständig bemüht, die dienstlichen Aufgaben und Pflichten kompetent und zielgerichtet auszuführen.

Die Aufgaben in den einzelnen Fachsektoren erfordern verlässliches, rechtssicheres, fachkompetentes, vorausschauendes und mitunter auch umgehendes Handeln, um Gefahren für Mensch und Tier abzuwenden.

Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen die Gesundheit der Verbraucher*innen und der landwirtschaftlichen Nutztiere.

Dabei liegt der Schwerpunkt unserer Tätigkeiten in folgenden Aufgaben:

- Sicherung und Erhaltung der Tiergesundheit durch Verhütung und Bekämpfung anzeige- und meldepflichtiger Tierseuchen,
- Schutz des Menschen vor Gefahren und Schädigungen durch Tierkrankheiten,
- Gewährleistung von Tierwohl-Aspekten für landwirtschaftliche Nutztiere sowie Verfolgung und Ahndung von Verstößen gegen das Tierschutzrecht,
- Schutz der Umwelt vor den von Tieren sowie tierischen Erzeugnissen und Abfällen ausgehenden schädlichen Einflüssen,
- Kontrolle tierärztlicher Hausapotheken, arzneimittelrechtliche Überwachung bei Halten von Tieren, die der Gewinnung von Lebensmitteln dienen, und Probenahmen nach Arzneimittelgesetz,
- Kontrolle der Ein- und Ausfuhr von Tieren, Waren tierischer Herkunft und vorführpflichtigen Erzeugnissen und Lebensmitteln pflanzlicher Herkunft, Überwachung der Erzeugung, des Handels und des Einsatzes sicherer Futtermittel,
- Überwachung der Gewinnung, Verarbeitung, des Handels und des Inverkehrbringens sicherer Lebensmittel sowie Bedarfsgegenstände und Kosmetika zum Schutz der Verbraucher vor Gesundheitsgefährdungen, Irreführungen und Täuschungen,
- Sachgerechte Information der Verbraucher zu Fragen der Lebensmittelsicherheit.

Rechtsetzung, Fachvorgaben und auch die Vorgaben der Politik bestimmen die Reichweite unserer Tätigkeiten.

Wir kennen die in den einzelnen Sachgebieten geltenden Rechtsvorschriften, überwachen und kontrollieren deren Einhaltung. Rechtmäßigkeit ist bei der Erfüllung unserer Aufgaben unser oberstes Gebot. Auch ist es uns dabei sehr wichtig, unsere gegenwärtigen und zukünftigen Aufgaben in ihrer Breite und Tiefe zu kennen, ernst zu nehmen und zu erfüllen. Dabei bemühen wir uns, die Fähigkeiten und Kenntnisse der Mitarbeiter zu fördern und zu stärken.

In der Zusammenarbeit innerhalb unserer Behördenbereiche sowie mit Dritten pflegen wir eine kooperative und respektvolle Arbeitsweise und nutzen Synergien.

Land BB 	Dokument: VLÜ-00-QHB	QM Handbuch	
		Management-Handbuch	
	Version: 01.01	Freigabe-Datum der LAG-QM: 01.09.2022	Seite 42 von 42

Lösungen für Problemstellungen erarbeiten wir im konstruktiven Dialog und sehen in der interdisziplinären Zusammenarbeit ein unterstützendes Instrument für die Erfüllung unserer Aufgaben.

Unsere Entscheidungen formulieren wir klar, verständlich sowie nachvollziehbar und stellen unsere Tätigkeiten und Ziele intern sowie auch gegenüber Dritten transparent dar.

Wir dokumentieren die Ergebnisse unserer Arbeit strukturiert und überprüfen regelmäßig, ob die erbrachten Leistungen den aufgestellten Zielen entsprechen. Dabei achten wir auf straffe, reibungslos funktionierende Informationswege.

Wie sehen uns verantwortlich für die Umsetzung eines einheitlichen, nachvollziehbaren Verwaltungshandelns in den Behördenbereichen des gesundheitlichen Verbraucherschutzes.