



Geschäftsanweisung

[REDACTED]

vom [REDACTED]

IKS - Teilkonzept Qualitätssicherung unter Einbeziehung der Dora - Auswertungen im Hanse- Jobcenter Rostock

Zusammenfassung:

Im Hanse-Jobcenter Rostock werden vielfältige Daten erhoben, um verschiedene Prozesse zu bedienen und abzubilden. Da die Daten auch mehrfach und unabhängig voneinander genutzt werden, können scheinbar unwesentliche Fehler oder Ungenauigkeiten zu Fehlentscheidungen in anderen Prozessen führen.

Neben der erstmaligen Datenerhebung und Dateneingabe kommt der Pflege der Daten in den Fachverfahren eine besondere Bedeutung zu.

Datenqualität ist also das Ergebnis eines Gesamtprozesses von der Datengewinnung bis hin zur Datenverwendung.

Inhaltsverzeichnis

[1. Ausgangssituation](#)

[2. Auftrag und Absicht der übergeordneten Ebene](#)

[3. Eigene Absicht und Entscheidung](#)

[4. Einzelaufträge](#)

[5. Koordinierung](#)

[6. Finanzielle Auswirkungen](#)

[7. Beteiligung](#)

1. Ausgangssituation

[zum Seitenanfang](#)

Die Verantwortung für valide operative Daten, auch als Grundlage der Steuerungsdaten und zur Zielmessung, liegt bei den Geschäftsführungen des Hanse-Jobcenters Rostock.

Erreichbar ist dieses Ziel nur durch ein gemeinsames Handeln aller prozessbeteiligten Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte im Sinne der Aussagen im Verhaltenskodex der Bundesagentur für Arbeit (BA):

- Alle Daten sind korrekt erfasst und unter Beachtung des Sozialdatenschutzes gespeichert.
- Führungskräfte sind Vorbilder für Transparenz und nachvollziehbare Entscheidungen. Sie räumen der Datenqualität hohe Priorität ein.
- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen in der Pflicht, durch sorgfältiges und gewissenhaftes Handeln hohe Datenqualität zu garantieren.

bzw. den Ausführungen in den Geschäftsordnungen der Agenturen für Arbeit:

- Qualitativ hochwertige Daten sind die Basis für die gute Betreuung unserer Kunden und für eine funktionierende Zusammenarbeit aller Stellen in der BA. Daten in den Fachverfahren sind Dokumente, die vollständig, wahrheitsgemäß, schlüssig und aktuell geführt werden müssen. Fehler sind zu korrigieren, Informationslücken zu schließen. Das ist Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Die Sicherstellung der Datenqualität ist ein Teil der Führungsaufgabe. Unterstützt wird dies durch die örtlichen Verantwortlichen für Datenqualitätsmanagement

Auf dem Bundestreffen der Verantwortlichen für Datenqualitätsmanagement aus dem Rechtskreis SGB III [REDACTED] hat der Experte für Datenqualität, [REDACTED] klar benannt, wer die Verantwortung für gute Datenqualität trägt:

- Jede einzelne Mitarbeiterin und jeder einzelne Mitarbeiter selbst trägt Verantwortung für die Datenqualität und kann diese nicht auf andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ggf. benachbarter Abteilungen oder auf die IT-Systeme abschieben.
- Wir sind es, die schlechte Datenqualität produzieren, egal an welcher Stelle wir in einer Organisation stehen.
- Wenn wir nicht miteinander adäquat kommunizieren, nicht bereit sind, über unseren eigenen Tellerrand zu schauen und als Einzelne/Einzeller für die Gesamtorganisation Verantwortung zu übernehmen, werden wir immer nur reagieren - und entsprechend frustriert sein - und nicht wirklich nachhaltig und pro aktiv agieren können.

2. Auftrag und Absicht der übergeordneten Ebene

[zum Seitenanfang](#)

entfällt

3. Eigene Absicht und Entscheidung

[zum Seitenanfang](#)

3.1. Nutzung der Ergebnislisten

Neben der Korrektur von vorhandenen Fehlern lassen sich konkrete Fehlerschwerpunkte durch die Führungskräfte ermitteln. Die Ergebnisse der DORA-Abfragen und Suchläufe stellen damit eine wichtige Basis für systematisches Erkennen von Fehlern und für die Entwicklung von zielgerichteten Maßnahmen zur nachhaltigen Fehlervermeidung dar. In Anbetracht der zeitlich befristeten Bereitstellung der DORA-Abfragen (und somit der Möglichkeit zur Identifizierung der fehlerhaften Fallgestaltungen) ist der präventive Aspekt in angemessener Weise zu berücksichtigen.

3.2. Aufbereitung

Die Ergebnislisten werden über eine passwortgeschützte, auswahlmäßig zu bedienende Oberfläche im Intranet als Download zur Verfügung gestellt. Dort werden sie für einen Zeitraum von vier Wochen archiviert. Nach Ablauf dieser Frist werden sie zentral gelöscht.

Die Ergebnislisten können am Bildschirm nach verschiedenen Kriterien sortiert und ausgedruckt sowie als Excel- oder Pdf-Datei exportiert werden.

Eine Aufbereitung der Ergebnislisten für das HJC-Rostock, unabhängig von der Definierung der Abfrage (standardisiert oder fix) und unabhängig von der Bereitstellung der Ergebnislisten erfolgt in der [REDACTED] Ablage:

[REDACTED]

Die Aufbereitung der zur Verfügung gestellten Übersichten erfolgt entsprechend der Schwerpunktsetzung durch die Geschäftsleitung des HJC [REDACTED]:

- [REDACTED]
- Die Abfragen aus dem **Bereich** [REDACTED]
 - werden jeweils zum 10. des Monats zur Verfügung gestellt und auf der ersten Fachbesprechung Mul [REDACTED] erläutert. Dabei werden die Auswertungen zahlenmäßig aufbereitet und es erfolgt eine fachliche Kommentierung durch [REDACTED] zu einzelnen Abfragen.
 - Die **Bearbeitung** der Übersichten erfolgt dann bis zur 2. Fachbesprechung im Monat [REDACTED] um im Rahmen des Monitoring die Entwicklung für das HJC abbilden zu können. Die TL Mul berichten zu diesem Termin über Bearbeitungsstände, Ergebnisse und Erfahrungen aus der Bearbeitung.

Die Anzahl der Abfragen, die für das HJC im Rahmen der Qualitätssicherung bearbeitet werden, ist auf **maximal** [REDACTED] **Abfragen** begrenzt. Die Abfragen, die durch OPDS-Abfragen ersetzt werden sind zusätzlich der Übersicht halber im Ordner enthalten.

- [REDACTED]
- Die Abfragen aus dem **Bereich** [REDACTED]
 - werden ebenfalls zum 10. des Monats zur Verfügung gestellt und auf der ersten Fachbesprechung Mul [REDACTED] erläutert. Dabei werden die Auswertungen zahlenmäßig aufbereitet und es erfolgt eine fachliche Kommentierung durch [REDACTED] zu einzelnen Abfragen.
 - Die **thematische Bearbeitung** der Übersichten soll dann bis zur [REDACTED] Fachbesprechung im Folgemonat abgeschlossen sein. Die TL Mul berichten zu diesem Termin über Ergebnisse und Erfahrungen.

Die Anzahl der Abfragen, die für das HJC im Rahmen des Angebotskonzeptes bearbeitet werden, ist auf **maximal** [REDACTED] **Abfragen** begrenzt. Die Abfragen, die durch OPDS-Abfragen ersetzt werden sind zusätzlich der Übersicht halber im Ordner enthalten.

Die Abfragen aus dem **Bereich** ■

- dienen der Orientierung im Zusammenhang mit der Steuerung einzelner Schwerpunktthemen. Die Bereitstellung erfolgt ebenfalls zum 10. des Monats mit Ausnahme der Abfrage ■■■■, die täglich zur Verfügung gestellt wird und im Ordner ■■■■ ■■■■ abgelegt ist. Die Sichtung und Einbeziehung der hier angebotenen Abfragen obliegt der zuständigen Führungskraft.

Die Festlegung der Prioritäten einzelner Auswertungen für das Folgejahr erfolgt, im Zusammenhang mit der Aktualisierung der Abfragenübersichten, zum Ende des jeweils laufenden Jahres.

Die Gewichtung der einzelnen Abfragen und die damit verbundene Zuordnung zu den o.g. Bereichen erfolgt im Dialog der einzelnen Fachbereiche und des Personalrates.

[Übersicht der im HJC genutzten Dora-Abfragen](#)

Diese Übersicht wird auch für die Abbildung der zahlenmäßigen Entwicklung des HJC genutzt.

[Dora-Auswertungen im IKS](#)

3.3. Auswertung

Die Ergebnislisten enthalten im Mindeststandard das Datum des Auswertungsstichtags (Stand der Daten im jeweiligen produktiven IT-Verfahren) sowie die Dienststellen- und Kundennummern. Dadurch ist eine zweifelsfreie Identifikation der in der Auswertung ermittelten Kundendatensätze möglich.

Die Suche / der Aufruf der Datensätze ist zur Prüfung / Bearbeitung in der jeweiligen IT-Fachanwendung durchzuführen.

Die Führungskräfte werten die Ergebnisse aus und leiten den sich daraus ergebenden Handlungsbedarf ab. Hierzu berichten die TL M& I jeweils innerhalb der ■■■■ Fachbesprechung im Monat zu den Ergebnissen und den aus den Auswertungen im Team abgeleiteten Maßnahmen an die zuständigen BereichsleiterInnen. Die Berichterstattung an den Geschäftsführer erfolgt im Bedarfsfall durch die Bereichsleitung.

Entsprechend ihrem Verwendungszweck werden die Ergebnislisten zur Umsetzung der von den Führungskräften beschlossenen Maßnahmen im notwendigen Umfang an die ihnen unmittelbar unterstellten Mitarbeiter zur weiteren Veranlassung übergeben.

3.4. Nutzungsausschluss

Eine Weiterleitung der Ergebnislisten über den genannten Zweck hinaus ist nicht zulässig.

Die monatlich zur Verfügung gestellten Abfragen sind nach der Auswertung / Abarbeitung aus der Ablage zu löschen. Die Aufbewahrungsfrist für Abfragen aus dem Vormonat beträgt dabei 4 Wochen.

Weitere Nutzungseinschränkung durch die Aufbau- und Ablauforganisation im HJC Rostock ergeben sich nicht.

Die Trefferanzahlen und Ergebnislisten dürfen nicht zur Nachbildung von Kennzahlen (Zielindikatoren, Richt- und Analysegrößen) aus dem Zielsystem der BA verwendet werden.

4. Einzelaufträge

[zum Seitenanfang](#)

Die fachliche und Inhaltliche Aufbereitung der Abfragen obliegt den für das HJC benannten Dora-Verantwortlichen [REDACTED]. Für die technische Aufbereitung der Abfragen, das Programmieren der Abfragetermine, das Exportieren der Abfragen in das Format Excel und die Ablage der Übersichten in die o.g. Ablagestruktur ist der Fachbereich [REDACTED] verantwortlich.

Die Umsetzungsverantwortung, im Zusammenhang mit der Qualitätsverbesserung der für das HJC Rostock notwendigen Daten, liegt im Zuständigkeitsbereich der Führungskräfte des HJC.

Die GA beschreibt den Mindestaufwand fachlicher Führung bei der Auswertung der Dora – Abfragen als Bestandteil der Fachaufsicht. Alle weiterführenden Steuerungsimpulse liegen im Verantwortungsbereich der jeweiligen Führungskraft.

5. Koordinierung

[zum Seitenanfang](#)

Innerhalb des Gesamtkontextes aller qualitätssichernden Maßnahmen im HJC ist die technische und fachliche Umsetzung der Informationsverarbeitung aus der Anwendung Dora im Abstand von 6 Monaten zu prüfen und zum Jahresende für das Folgejahr zu aktualisieren. Die Initiative geht hierbei von [REDACTED] aus.

6. Finanzielle Auswirkungen

[zum Seitenanfang](#)

Insbesondere vor den Hintergrund der geänderten statistischen Auswertungen nach §48a SGBII hat die Notwendigkeit für eine zeitnahe Informationsverarbeitung in den Fachverfahren Allegro, STEP und VerBIS an Bedeutung gewonnen. Eine wirtschaftliche Leistungserbringung in den Operativen Bereichen ist die Grundlage für den effizienten Einsatz der zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel.

7. Beteiligung

[zum Seitenanfang](#)

Datenschutz	Ja	11.12.2015	Ur	A5	entfällt		
BfdH	entfällt			50	Ja	14.12.2015	Jau
PR	Ja	11.12.2015	Schu	56	Ja	14.12.2015	Ar
GleiB	Ja	11.12.2015	Ha	57	Ja	14.12.2015	Schu
V-DQM	Ja	11.12.2015	Ur	58	Ja	14.12.2015	Op



Junghans

Anlagen

[Übersicht Dora-Verantwortliche](#)