

Deutscher Steuerberaterverband e. V.

Anforderungen an ein Qualitätsmanagement in der Steuerberaterkanzlei

Darstellung und Erläuterung der Anforderungen nach dem DStV – Qualitätssiegel*

* In der Fassung vom 12. November 2015 unter Einbeziehung der novellierten DIN EN ISO 9001:2015.

I. Darstellung der Anforderungen nach dem DStV-Qualitätssiegel im Überblick

| Strategie | Kanzleimanagement | Leistungsprozesse | Unterstützungsprozesse |
|---|--|--|--|
| <p>1.1 Die Kanzlei hat auf der Basis ihres Leistungsportfolios die hierfür notwendigen Prozesse identifiziert und deren Wechselwirkungen erkannt.</p> | <p>2.1 Die Kanzleileitung kennt ihr Umfeld und führt und entwickelt die Mandantenbeziehungen systematisch. (ISO 9001:2015, Kap. 4.1 – Kontext der Organisation und Kap. 4.2 – Interessierte Parteien)</p> | <p>3.1 Die zu erbringenden Leistungen sind geplant und gesteuert.</p> | <p>4.1 Die Leistungen sind eindeutig nachvollziehbar einem Mandat oder internen Projekten zugeordnet.</p> |
| <p>1.2 Die Kanzlei stützt die von ihr festgelegte Qualitätspolitik durch die Definition messbarer Ziele und deren Umsetzung in den Organisationseinheiten und Prozessen.</p> | <p>2.2 Die Kanzlei hat die ihrem Leistungsportfolio angemessene Aufbau- und Ablauforganisation implementiert.</p> | <p>3.2. Die relevanten Leistungen und Prozesse sind mit Kriterien versehen, welche die Anforderungen an die erwartete Leistung definieren. (ISO 9001:2015, Kap. 4.4 – Prozessorientierter Ansatz)</p> | <p>4.2 Die Kommunikationswege und die Form der Kommunikation mit dem Mandanten sind in Abhängigkeit von den zu erbringenden Leistungen festgelegt und bekannt. Sie werden beachtet.</p> |
| <p>1.3 Die Kanzlei ermittelt Chancen und Risiken und legt entsprechende Maßnahmen fest. (ISO 9001:2015, Kap. 6.1 – Risikoorientierter Ansatz)</p> | <p>2.3 Das Qualitätsmanagementsystem ist in geeigneter Weise niedergelegt. (ISO 9001:2015, Kap. 7.5 - Dokumentierte Informationen)</p> | <p>3.3 Die Mandatsanforderungen werden ermittelt und erfüllt.</p> | <p>4.3 Die im Prozess eingesetzten Arbeitsmittel werden hinsichtlich ihrer Aktualität und Angemessenheit überwacht.</p> |
| <p>1.4 Es erfolgt eine systematische Vorgehensweise zur Erweiterung und/oder Modifizierung von Dienstleistungen.</p> | <p>2.4. Die Bedeutung, die das Qualitätsmanagementsystem für interessierte Parteien (externe und interne) besitzt, ist dargelegt und kommuniziert. (ISO 9001:2015, Kap. 4.2 – Interessierte Parteien)</p> | <p>3.4 Die zu erbringenden Leistungen sind mit dem Mandanten abgestimmt und vereinbart.</p> | <p>4.4 Die für die Leistungserbringung qualitätsrelevanten Sachmittel werden überwacht.</p> |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| Strategie | Kanzleimanagement | Leistungsprozesse | Unterstützungsprozesse |
|-----------|---|--|---|
| | <p>2.5 Die Kanzleileitung ist in die Pflege des Qualitätsmanagementsystems involviert und es ist ein Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB) bestellt. (ISO 9001:2015, Kap. 5.3 - Qualitätsmanagementbeauftragter)</p> | <p>3.5 Die Leistungen werden im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen geprüft und freigegeben.</p> | <p>4.5 Die Dokumentationsanforderungen sind festgelegt.</p> |
| | <p>2.6 Die zur Steuerung der Prozesse notwendigen Methoden sind festgelegt.</p> | <p>3.6 Die Kanzlei setzt aktuelle Arbeitsanweisungen und Checklisten in den Leistungsprozessen ein.</p> | <p>4.6 Die von Mandanten erhaltenen Unterlagen sind als solche nachvollziehbar.</p> |
| | <p>2.7 Die Kanzleileitung hat die Rechte und Pflichten der Berufsangehörigen und der Mitarbeiter unter Beachtung des Berufsrechts festgelegt und in der Kanzlei bekannt gemacht.</p> | <p>3.7 Die Ergebnisse der ausgegliederten Prozesse werden durch die Kanzlei einer Kontrolle und Bewertung unterzogen.</p> | <p>4.7 Es bestehen Regelungen zum Verbleib relevanter Unterlagen.</p> |
| | <p>2.8 In der Kanzlei sind Kommunikations- und Informationswege bekannt. Sie werden genutzt.</p> | <p>3.8 Kontrollen werden durchgeführt und nachgewiesen.</p> | <p>4.8 Die als Nachweis für die erbrachten Leistungen notwendigen Informationen werden archiviert.</p> |
| | <p>2.9 Die Kanzleileitung hat die sachlichen und fachlichen Ressourcen in Abhängigkeit der Mandatsanforderungen geplant und hält diese vor.</p> | | <p>4.9 Die gesetzlich vorgeschriebenen Beauftragten sind benannt.</p> |
| | <p>2.10 Die Kanzleileitung plant und überwacht den Personalbedarf und die Personalqualifikation.</p> | | |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| Strategie | Kanzleimanagement | Leistungsprozesse | Unterstützungsprozesse |
|-----------|---|-------------------|------------------------|
| | on. | | |
| | <p>2.11 Kompetenz und Motivation des Personals wird von der Kanzleileitung sichergestellt und weiterentwickelt. (ISO 9001:2015, Kap. 7.1.6 – Wissen)</p> | | |
| | <p>2.12 Die Verbesserung der Prozesse und der Prozessergebnisse unterliegen einer systematischen Vorgehensweise (KVP).</p> | | |
| | <p>2.13 Der Umgang mit Fehlern ist in einem Verfahren geregelt.</p> | | |
| | <p>2.14 Die Aktualität und Angemessenheit der QM-Regelungen wird sichergestellt und überwacht.</p> | | |

II. Darstellung und Erläuterung der Anforderungen im Einzelnen

Präambel:

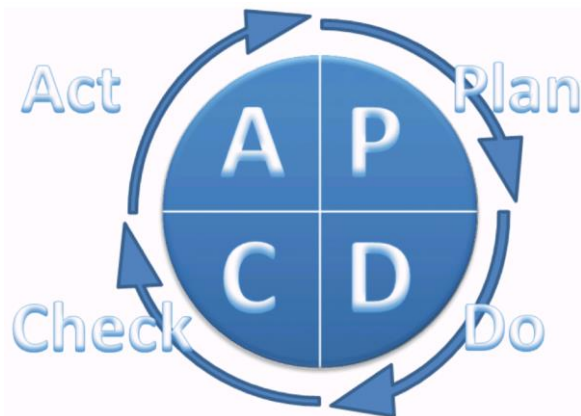
Mit dem Regelwerk DStV-Qualitätssiegel (DStV-QS) legt der Deutsche Steuerberaterverband (DStV) seine Anforderungen an ein prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) fest. Hierbei werden grundsätzlich folgende Ziele verfolgt:

- Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Organisation,
- Vereinheitlichung der Vorgehensweise zur Absicherung der Fachlichkeit durch geeignete Qualitätsstandards sowie
- Absicherung der kontinuierlichen Leistungsfähigkeit der Kanzlei

Konzeptionell baut das DStV-Qualitätssiegel auf der DIN EN ISO 9001 auf, erweitert um Regeln, die sich für den Berufsstand aus gesetzlichen, berufsrechtlichen und mandatspezifischen Anforderungen ergeben.

Das Regelwerk spiegelt das Konzept der ständig lernenden Organisation wider. Hierbei verdeutlicht der von W. E. Deming definierte Managementzyklus P-D-C-A die praktische Umsetzung dieses Konzepts:

.....
.....
.....



- PLAN:** Planung der betrieblichen Abläufe in der Kanzlei
DO: Ausführung der Abläufe gemäß Planung
CHECK: Erfolgskontrolle
ACT: Korrektur (Einleitung von Maßnahmen, die den gewünschten Erfolg sicherstellen)

Das gemeinschaftlich von DStV, BStBK und DATEV herausgegebene Handbuch [„Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Steuerberatung“](#) kann als Arbeitshilfe dienen. Die erfolgreiche Umsetzung des Konzepts ist unabhängig von der eingesetzten Software.

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|--|--|---|
| 1. | STRATEGIE | | |
| 1.1 | Die Kanzlei hat auf der Basis ihres Leistungsportfolios die hierfür notwendigen Prozesse identifiziert und deren Wechselwirkungen erkannt. | <ul style="list-style-type: none"> • Strategieprozesse: Dienstleistungspolitik Honorarpolitik Kooperationspartner • Kanzleimanagement-Prozesse: Risikostrukturanalyse Ressourcenmanagement (Personalmanagement, Sachmittel, Finanzmittel) Planung der Leistungserbringung Controlling ständige Verbesserung Qualitätsmanagement • Leistungsprozesse: soweit zutreffend: Lohn & Gehalt Finanzbuchhaltung Jahresabschluss/betriebliche Steuern private Steuern betriebswirtschaftliche Beratung • Unterstützungsprozesse: Eigenorganisation, IT etc. | <p><i>Dienstleistungspolitik</i> verlangt die Feststellung, welche Dienstleistungen auf Grund des Selbstverständnisses der Kanzlei und vorhandener Ressourcen erbracht werden. Ebenso soll eine Aussage über den Ausschluss spezifischer Mandanten, Branchen, etc. erfolgen.</p> <p>Zur <i>Honorarpolitik</i> gehören Aussagen zur Anwendung der StBVV und der Ausübung zulässiger abweichender Vergütungsregeln z. B. nach Stundensätzen generell oder für spezifische Leistungen.</p> <p>Die <i>Kooperationspartner</i> sind zu benennen und deren Fachlichkeit zu überwachen. Es sollen klare Regelungen über die Verantwortlichkeit und den Arbeitsumfang in jedem Einzelfall der Kooperation vorliegen.</p> <p>Erläuterungen zu den weiter aufgeführten Prozessen werden an gegebener Stelle ausgeführt.</p> |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------------|---|---|--|
| 1.2 | Die Kanzlei stützt die von ihr festgelegte Qualitätspolitik durch die Definition messbarer Ziele und deren Umsetzung in den Organisationseinheiten und Prozessen. | <ul style="list-style-type: none"> • Katalog von Zielen, die über Kennzahlen und/oder Merkmale gesteuert werden. Sie sind Bestandteil der Gesamtbewertung des Systems. | Die Anwendung der Balance Score Card (BSC) Systematik kann bei der Formulierung von Zielen und Kriterien zur Bewertung der Zielerreichung hilfreich sein. Die Gesamtbewertung des Systems ist weiter unten ausgeführt. |
| 1.3 | Die Kanzlei ermittelt Chancen und Risiken und legt entsprechende Maßnahmen fest. (ISO 9001:2015, Kap. 6.1 – Risikoorientierter Ansatz) | <ul style="list-style-type: none"> • Darstellung von Maßnahmen, deren Integration in die Managementprozesse und eine Bewertung ihrer Wirksamkeit. • Ein vollständige formale Risikobewertung oder ein Risiko-Kataster ist nicht erforderlich. | <p>Ziel ist die Betonung eines risikobasierten Denken und Handelns, damit Vorbeugungsmaßnahmen Teil der täglichen Routine werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von Risiken und Chancen, um sicherzustellen, dass <ul style="list-style-type: none"> - gewünschte Ergebnisse erreicht, - unerwünschte Auswirkungen vermieden oder zumindest verringert, <p>fortlaufende Verbesserungen umgesetzt werden.</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|--|---|--|
| 1.4 | Es erfolgt eine systematische Vorgehensweise zur Erweiterung und/oder Modifizierung von Dienstleistungen. | <ul style="list-style-type: none"> • Festlegung von Merkmalen anhand derer eine Erweiterung oder Modifizierung von Dienstleistungen gegeben ist. • Planung • Entwicklung und Test • Übernahme in das Dienstleistungsportfolio | <p>Eine Erweiterung oder Modifizierung des Dienstleistungsangebots liegt immer dann vor, wenn die Leistung bisher nicht angeboten oder von Kooperationspartnern erbracht wurde bzw. die Kanzlei nur unzureichende Erfahrung mit einer Dienstleistung aufweist.</p> <p>Als Planungswerkzeug empfiehlt sich sach- und zielbezogenes Projektmanagement.</p> <p>Durch vordefinierte Zwischenentscheidungstermine (sog. Milestones) wird eine mitlaufende Kosten/Nutzen-Abwägung gewährleistet.</p> |
| 2. | KANZLEIMANAGEMENT | | |
| 2.1 | Die Kanzleileitung kennt ihr Umfeld und führt und entwickelt die Mandantenbeziehungen systematisch. (ISO 9001:2015, Kap. 4.1 – Kontext der Organisation und Kap. 4.2 – Interessierte Parteien) | <ul style="list-style-type: none"> • Systematische Festlegung der Mandantenkontaktpflege außerhalb der unmittelbaren Arbeitsebene • Gesprächsnotiz; Berücksichtigung der Ergebnisse bei der Gesamtbewertung des QM-Systems | <p>Kontaktpflege z. B. im Rahmen von Jahresgesprächen, themenbezogene Individualansprache, ad hoc Gespräche, Befragungen, Mandantenveranstaltungen etc.</p> <p>Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, die für die strategische Ausrichtung der Kanzlei von Bedeutung sind, sollen erfasst werden, um ihre Auswirkungen auf die Kanzleiorganisation und Forderungen an das Leistungsportfolio zu ermitteln.</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|---|--|--|
| 2.2 | Die Kanzlei hat die ihrem Leistungsportfolio und Prozesssystem angemessene Aufbau- und Ablauforganisation implementiert. | <ul style="list-style-type: none"> • Zuständigkeiten Die Herausgabe von Betriebswirtschaftlichen Auswertungen (BWA) ohne vorherige Durchsicht und Freigabe durch den Berufsangehörigen ist nicht zulässig. • Mandatszuordnung auf Arbeitsebene • Vertretungsregeln / Notfallplan • Trennung Publikumsverkehr von Arbeitsbereich Aus der berufsrechtlichen Verschwiegenheitspflicht ergibt sich zwingend, dass Mandantengespräche abseits der Arbeitsplätze stattfinden müssen. | <p>Klare Regelungen hinsichtlich der Befugnisse der Mitarbeiterschaft unter Beachtung des Berufsrechts liegen vor (z. B. in welchem Umfang dürfen fachlich qualifizierte Mitarbeiter Schriftverkehr mit dem Mandat führen, hier beispielhaft Anforderung von fehlenden Belegen, Unterlagen etc.).</p> <p>Die Mandatsaufgaben müssen innerhalb der Mitarbeiterschaft einzelnen Personen verantwortlich zugeordnet sein. In der Telefonzentrale liegt eine gültige Liste der Mandatszuordnungen der Mitarbeiterschaft.</p> <p>Für jeden Mitarbeiter ist eine Vertretungsregel aufzustellen. Von besonderer Bedeutung ist die Vertretungsregel bei Abwesenheit des Berufsangehörigen. Ein Notfallplan bei unvorhergesehener Abwesenheit soll vorliegen.</p> <p>Sofern eine Trennung zwischen Publikumsverkehr und Arbeitsbereich räumlich nicht möglich ist, muss sichergestellt sein, dass im Arbeitsbereich keine Unterlagen anderer Mandate einsehbar sind. Problematisch sind bei Büros mit Mehrfachbelegung die Telefonarbeit sowie die Möglichkeit der Einsichtnahme während der Bildschirmarbeit. Es handelt sich hierbei nicht nur um Regelungen nach dem BDSG, sondern insbesondere auch um die berufrechtliche Verschwiegenheitspflicht (siehe auch Hinweise der BStBK zur Verschwiegenheit und Datensicherheit).</p> |
| 2.2 | (Fortsetzung 2.2) Die Kanzlei hat die ihrem Leistungsportfolio und Prozesssystem angemessene Aufbau- und Ablauforganisation implementiert | <ul style="list-style-type: none"> • Verschwiegenheitsverpflichtungen | <p>Jeder Mitarbeiter hat eine Verschwiegenheitserklärung unterzeichnet. Die Hinweise der BStBK zur Verschwiegenheit bei der Nutzung Dritter, insbesondere im DV-Bereich, sind zu berücksichtigen. Zur Verschwiegenheit verpflichtet werden müssen mit Zutritt zur Kanzlei auch alle anderen Personen, die Zugang zu Arbeitsbereichen haben (EDV-Systempartner, Reinigungskräfte etc.).</p> |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|--|---|--|
| 2.3 | <p>Das Qualitätsmanagementsystem ist in geeigneter Weise niedergelegt. (ISO 9001:2015, Kap. 7.5 - Dokumentierte Informationen)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ein QM-Handbuch ist nicht zwingend vorgeschrieben. | <p>Die Dokumentation und die Art der verwendeten Medien (z.B. Dateiform, Audio, Video, Foto, interaktives Format) kann flexibel gestaltet werden. Wird ein Handbuch erstellt, kann es in Papierform oder elektronisch geführt werden. Die Aktualität ist durch geeignete Verfahren sicherzustellen.</p> <p>Die Auswahl der Software zur Prozess- und Systemdokumentation kann frei erfolgen. In der Praxis werden zumeist die Systemangebote der Anbieter der Kanzleisoftware genutzt.</p> |
| 2.4 | <p>Die Bedeutung, die das Qualitätsmanagementsystem für interessierte Parteien (externe und interne) besitzt, ist dargelegt und kommuniziert. (ISO 9001:2015, Kap. 4.2 – Interessierte Parteien)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Wesentliche Parameter des QM-Systems sind: vollständige fachlich abgesicherte Ermittlung der Mandatsaufgaben; klar beschriebene Prozesse; transparente Arbeitsabläufe; Lernen aus gemachten Erfahrungen • Kanzleiweite Informationen über QM-System sind zugänglich. • Die Mitarbeiterschaft kann die wesentlichen Komponenten des QM-Systems erklären. | <p>Siehe Vorbemerkungen: Ziele des QM-Systems</p> <p>Die Mitarbeiterschaft als interne interessierte Partei soll auch in der Lage sein, die Komponenten des QM-Systems auf die eigene tägliche Arbeit zu übertragen. Mögliche Fragen: Welchen Beitrag kann ich zur Erreichung der QM-Ziele leisten? Wie kann ich zur Weiterentwicklung des QM-Systems beitragen?</p> <p>Zu den externen interessierten Parteien gehören neben den Mandanten und Dienstleistern oder Lieferanten beispielsweise auch Behörden und Banken.</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|--|--|--|
| 2.5 | <p>Die Kanzleileitung ist in die Pflege des Qualitätsmanagementsystems involviert und es ist ein Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB) bestellt. (ISO 9001:2015, Kap. 5.3 - Qualitätsmanagementbeauftragter)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Die Beauftragung ist im QM-System hinterlegt. • Klare Beschreibung der Aufgaben, Festlegung der Kompetenzen | <p>Kanzleileitung, Mitarbeiter oder externe Beauftragung unter Beachtung der berufsrechtlichen Randbedingungen.</p> <p>Aufgabe ist insbesondere die Sicherstellung der Aktualität der Prozesse und die Überwachung der getroffenen Regelungen. Dies bedingt, dass Rechte und Pflichten des Qualitätsmanagementbeauftragten und der Prozessverantwortlichen festgelegt und kommuniziert sind.</p> <p>Zu beachten ist, dass die Verantwortung für die Effektivität des QM-Systems und dessen Konformität mit den Anforderungen nach dem DStV-Qualitätssiegel nicht allein in den Händen des QMB, sondern in verstärktem Maße auch bei der Kanzleileitung selbst liegt.</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|---|--|--|
| 2.6 | <p>Die zur Steuerung und Kontrolle der Prozesse notwendigen Kriterien und Methoden sind festgelegt.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis und Bekanntmachung der Regelungen des Berufsrechts (StBerG; DVStB; StBVV; BOSTB) • Kenntnis und Bekanntmachung der berufsrechtlich zu beachtenden Verlautbarungen sowie Hinweise • Arbeitsplanung • Terminkontrolle • Fachkontrolle <p>In den Leistungsprozessen muss eine Systematik der Fachkontrolle (Audit) vorgesehen und durch Nachweise belegt sein.</p> | <p>Beispielhaft wird auf die Websites des DStV, der BStBK und der DStV-Mitgliedsverbände verwiesen.</p> <p>Die Mandatsaufgaben müssen einer nachvollziehbaren Planung in zeitlicher und fachlicher Hinsicht unterzogen sein. Insbesondere ist eine Rückkopplung mit vertraglich zugesicherten Leistungsterminen zu berücksichtigen.</p> <p>Es soll eine Systematik zum rechtzeitigen Erkennen von „kritischen“ Arbeitssituationen vorliegen, die über geeignete Maßnahmen zur Behebung der "Krise" überleitet.</p> <p>In der Kanzlei muss ein Terminkontrollsystem eingeführt sein. Im Hinblick auf die Fristenkontrolle wird auf die Leistungsprozesse verwiesen</p> <p>Prüfung von Arbeitsergebnissen und -abläufen durch den Berufsträger und/oder fachkundiges Personal in Form von Akteneinsicht. Mögliche Fragen: Wurde fachlich korrekt gearbeitet? Wurden QM-Regelungen eingehalten? Sind die vorliegenden Ergebnisse plausibel?</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|---|--|--|
| 2.6 | <p>Fortsetzung: Die zur Steuerung und Kontrolle der Prozesse notwendigen Kriterien und Methoden sind festgelegt.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Prozesskontrolle Abhängig vom jeweiligen Prozess sind Kriterien und Verfahren zu definieren, die die Überwachung der Prozesse sichern. Eine geplante regelmäßige Begutachtung erfolgt im Rahmen interner Audits durch geschultes, vom zu begutachtenden Bereich unabhängiges Personal. • Festlegen von mandatsbezogenen Prüfungsaufgaben auf Basis der Ergebnisse der Risikoanalyse Als Mindestanforderung sind folgende Prüfaufgaben definiert: Buchführung und Auswertungen kontrollieren BWA prüfen und intern besprechen Jahresabschluss / Controlling Berechnungen prüfen/verproben Bilanzpolitik überprüfen Steuervorausschau erstellen und akt. Vorauszahlungen prüfen • Freigaben Es müssen Freigaberegulungen für Arbeitszwischen- und -endergebnisse sowie Nachweise der Freigaben vorliegen. | <p>Ziel der Prozesskontrollen ist es, Verbesserungspotentiale aufzudecken und reibungslose Arbeitsabläufe zu gewährleisten. Die Leistungsfähigkeit der Prozesse wird von den Prozessverantwortlichen überwacht.</p> <p>Beispielhaft sind hier weitere mandatsbezogene Prüfungsaufgaben aufgeführt, die entweder aus der Branche oder aus dem Mandat selbst herrühren können: Kassenminusprüfungen; lückenlose Bestandsnachweise und Überleitungen zu Erlös und Wareneingangskonten im Kfz-Handel; Insolvenzgefahren etc.</p> <p>Berufsrechtlich ist der Berufsträger verpflichtet, jedes Arbeitsergebnis, das für Dritte bestimmt ist, vorher zu prüfen und einzeln freizugeben. Im Rahmen der Eigenverantwortlichkeit sind Erleichterungen denkbar.</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|--|--|--|
| 2.7 | <p>Die Kanzleileitung hat die Rechte und Pflichten der Berufsangehörigen und der Mitarbeiterschaft unter Beachtung des Berufsrechts festgelegt und in der Kanzlei bekannt gemacht.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis und Beachtung der Regeln des Berufsrechts • Festlegung und Bekanntgabe der Rechte und Pflichten der Berufsangehörigen und der Mitarbeiterschaft • Präzise Festlegung der Befugnisse zur Abgabe von Erklärungen, soweit Mitarbeiter im Rahmen der Mandatsbetreuung direkten Kontakt zum Mandanten unterhalten, auf Basis der Vereinbarkeit mit dem Berufsrecht • Vertretungsregelungen für die Berufsangehörigen (s. a. § 69 StBerG) • Notfallregeln im Falle der Abwesenheit des einzigen Berufsangehörigen | <p>Die nebenstehenden Anforderungen lassen sich über Stellen- und Funktionsbeschreibungen abbilden.</p> |
| 2.8 | <p>In der Kanzlei sind Kommunikations- und Informationswege bekannt. Sie werden genutzt.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kurzbeschreibung des Kommunikationssystems • Festlegung von Zuständigkeiten und Ansprechpartnern • Besprechungen über Arbeitsstand der mandatsbezogenen Leistungen auf Arbeitsebene | <p>Kann im Organigramm mit abgebildet werden.</p> <p>Die Frequenz von Besprechungen ist in Abhängigkeit der Kanzleistrukturen zu beurteilen. Die Ergebnisse der Besprechungen sollen u.a. anhand von Protokollen für die Mitarbeiterschaft nachvollziehbar sein.</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------|--|---|--|
| 2.8 | <p>Fortsetzung: In der Kanzlei sind Kommunikations- und Informationswege bekannt. Sie werden genutzt.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Informationsgespräche mit der Mitarbeiterschaft über allg. bedeutende Ereignisse in der Kanzlei, aus der Mandatsbetreuung und fachlichen Entwicklungen (z. B. neue Gesetze, Verordnungen, Gerichtsentscheide etc.) • Rundlauf von Fachveröffentlichungen, Hinweise auf neue Literatur in der Kanzlei etc. • Regelungen zur E-Mail- und Internetnutzung. Besonderes Augenmerk ist auf den E-Mail-Verkehr zwischen Mandant und Kanzlei auf der Arbeitsebene zu legen. | <p>Kanzleiübergreifende Gesprächsrunden sollen einmal monatlich stattfinden.</p> <p>Empfehlenswert ist die Bereitstellung kanzleibezogener Informationen auf einer Intranet-Plattform. Hierbei sind gesetzliche Vorgaben zu berücksichtigen.</p> <p>Es wird auf gesetzliche Regelungen sowie die Veröffentlichungen der Steuerberaterkammer und des Verbandes verwiesen. Bei Austausch von „kritischen Daten“ (z. B. Lohn- und Gehaltsdaten, BWA, Bilanzen etc.) besteht Regelungspflicht.</p> |
| 2.9 | <p>Die Kanzleileitung hat die sachlichen, und fachlichen Ressourcen in Abhängigkeit der Mandatsanforderungen geplant und hält diese vor.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sachmittelplanung • Fachliche Anforderungen pro Mandat / Mandatsgruppe ermittelt | <p>Hierunter werden im Wesentlichen die qualitätsrelevanten Sachmittel Kommunikations-, Daten- und Informationstechnik sowie die Fachbibliotheken verstanden.</p> <p>Fachliche Anforderungen sollen bereits bei Auftragsannahme festgestellt und in regelmäßigen Abständen, mindestens einmal jährlich, erneut bewertet werden.</p> |
| 2.10 | <p>Die Kanzleileitung plant und überwacht den Personalbedarf und die Personalqualifikation.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Abgleich der fachlichen und sachlichen Anforderungen der Mandate mit Personalbedarf und Mitarbeiterqualifikationen • Verknüpfung der Personalplanung mit den Ergebnissen der übergeordneten Gesamtplanung der Kanzlei | |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------|---|---|---|
| 2.11 | <p>Kompetenz und Motivation des Personals wird von der Kanzleileitung sichergestellt und weiterentwickelt. (ISO 9001:2015, Kap. 7.1.6 – Wissen)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Abgleich der fachlichen und sachlichen Anforderungen der Mandate mit Personalbedarf und Mitarbeiterqualifikationen (mindestens 1 x p. a.) • Stellen- und Funktionsbeschreibungen • Mitarbeiterjahresgespräche (Kanzleileitung, Teamleitung, Mitarbeiter) Die Jahresgespräche sind dokumentiert. • Kommunikation über Qualitätsziele • Planung der Personalentwicklung | <p>Mindestens einmal jährlich soll der Personalbestand im Hinblick auf die Geschäftsentwicklung und den sich hieraus ergebenden Dienstleistungsanforderungen überprüft werden.</p> <p>Es muss eine systematische Vorgehensweise zur Beschaffung neuer Mitarbeiter vorliegen, um Ausweitungen oder Veränderungen des bestehenden Personalstamms abzusichern.</p> <p>Die Mandatsanforderungen können aus der erweiterten Risikostrukturanalyse ermittelt werden.</p> <p>Mit Hilfe einer "Skill-and-Competence Matrix" (Fähigkeiten und Fertigkeiten) kann die Qualifikation der Mitarbeiterschaft überwacht werden. Hierbei sind nicht nur die Grundausbildungen, sondern auch zwischenzeitliche fachliche Entwicklungen zu berücksichtigen.</p> <p>Mit Stellen- und Funktionsbeschreibungen lassen sich personenunabhängig alle Anforderungen an Qualifikation und Persönlichkeit der Stelleninhaber und Funktionsträger neutral sowie zentral beschreiben.</p> <p>In jährlichen Mitarbeitergesprächen sollen die beidseitigen Erwartungen erarbeitet und Zielvereinbarungen getroffen werden. So kann z. B. die Teilnahme an Fortbildungsmaßnahmen in der Folge mit der Übernahme anspruchsvollerer Aufgaben verbunden werden, die die Umsetzung des erlangten Fachwissens einfordern.</p> <p>Das Personal sollte in die Lage versetzt werden, die Bedeutung der eigenen Tätigkeit für die Erreichung der Qualitätsziele zu erkennen und diese zu verfolgen.</p> <p>Die Umsetzungsergebnisse vorgenannter Anforderungen ergeben die Basis der Personalentwicklung</p> |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------|--|---|---|
| 2.11 | <p>Fortsetzung: Kompetenz und Motivation des Personals wird von der Kanzleileitung sichergestellt und weiterentwickelt.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Schulungskatalog: verpflichtend und freiwillig (intern; extern); Berufsträger weisen mind. 40 Std. p.a. nach Fachpersonal weist mind. 20 Std. p.a. nach • Teilnahme ausgewählter Mitarbeiter an Schulungen im LSt- und SV-Recht verpflichtend (sofern die Kanzlei Dienstleistungen aus diesem Bereich anbietet). • Teilnehmerlisten oder externe Teilnahmebescheinigungen liegen als Nachweise vor. • Nachweis über durchgeführte Qualifizierungen • Beurteilung der Wirksamkeit der Maßnahmen | <p>Die Kanzleileitung kann Personalgruppen bilden: Berufsangehörige, Fachpersonal, Hilfskräfte. Für die jeweiligen Gruppen soll ein Schulungsplan aufgestellt werden, der Pflichtveranstaltungen enthält. Als Schulungen qualifizieren nicht nur externe Veranstaltungen, sondern auch interne Maßnahmen und Konferenzen, in denen Fachthemen behandelt werden.</p> <p>Die Wirksamkeit der Schulungsmaßnahmen kann z. B. durch interne Vorträge überprüft werden. Weiterhin ist im Rahmen der Tagesarbeit die Überprüfung möglich, indem den betroffenen Mitarbeitern etwa vier Wochen nach der Schulungsmaßnahme ein Feedback über die fachliche Entwicklung gegeben wird.</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------|---|---|---|
| 2.12 | <p>Die Verbesserung der Prozesse und der Prozessergebnisse unterliegen einer systematischen Vorgehensweise (KVP).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis der Grundprinzipien des Kreislaufs der ständigen Verbesserung bei Kanzleileitung und Mitarbeiterschaft: <p>Planung der betrieblichen Abläufe in der Kanzlei</p> <p>Ausführung der Abläufe gemäß Planung</p> <p>Erfolgskontrolle</p> <p>Korrektur</p> <p>(P-D-C-A-Management-Zyklus)</p> <p>Grundsatz: In regelmäßigen Abständen ist zu prüfen, ob die geplanten Maßnahmen durchgeführt werden und den gewünschten Erfolg erzielen oder der Korrektur bedürfen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sichtung von Prozessabläufen und Arbeitsergebnissen hinsichtlich Verbesserungspotentialen • Sichtung externer Prüfungsergebnisse (Steuern, Sozialversicherung etc.) hinsichtlich Verbesserungspotentials | <p>Zusammenfassende Beschreibung:</p> <p>Die Ablauforganisation ist klar beschrieben. Kernprozesse der Leistungserbringung sind erkannt und durch geeignete Unterstützungsmaßnahmen (Verwaltung, IT etc.) abgesichert. Die Kanzleileitung nutzt Führungs- und Kontrollmechanismen, um die Entwicklung der Kanzlei zu steuern. Mitarbeiterschaft und Kanzleileitung arbeiten nach einem schriftlich dokumentierten Regelwerk, dem QM-Handbuch. Verantwortlichkeiten und Befugnisse sind festgelegt und kommuniziert.</p> <p>Es besteht eine Systematik, nach der Sachverhalte erkannt, analysiert und in geeignete Maßnahmen übergeleitet werden.</p> <p>Die Anforderungen aus dem Mandat werden ermittelt und mit den vorhandenen fachlichen, sachlichen und personellen Ressourcen abgeglichen. Hierzu analysiert und bewertet die Kanzleileitung die Bedeutung des Mandats und die dem jeweiligen Auftrag innewohnenden Risiken und Erwartungen. Ausgehend von dieser Bewertung werden Leistungsumfang, Art der Leistungserbringung und die für die Leistungserbringung geeigneten Mitarbeiter bestimmt. Ziel ist es, anhand dieser Festlegungen den Erfolg der Kanzlei zu planen und zu steuern.</p> <p>Ob sich eine Kanzlei langfristig am Markt behaupten kann, hängt wesentlich von der Qualität der von ihr erbrachten Leistungen ab. Hierzu gehört auch, den Markt hinsichtlich neuer Anforderungen zu überwachen und auf diese rasch und flexibel zu reagieren.</p> <p>Aus den aufgeführten Ergebnissen Dritter können Erkenntnisse über die Qualität der Arbeit gewonnen und Erfahrungen an die Mitarbeiterschaft weitergegeben werden.</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------|---|---|--|
| 2.12 | <p>Fortsetzung: Die Verbesserung der Prozesse und der Prozessergebnisse unterliegen einer systematischen Vorgehensweise (KVP).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Reklamationsverhalten / Beschwerdemanagement <p>Jede Reklamation muss unmittelbar an den Berufsangehörigen weitergeleitet werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systematik des Lernens und Verbesserns | <p>Es muss eine systematische Vorgehensweise bei Reklamationen im Hinblick auf Erkennen der Reklamation, deren Analyse, des Ergreifens direkter Maßnahmen zum Beheben des Reklamationsgrundes, der Ursachenklärung sowie des Ergreifens weitergehender Maßnahmen (z. B. Belehrungen, Änderung in den Prozessen, bei den Kontrollen) vorliegen. Fehler und Lösung sollen kommuniziert werden.</p> <p>Aus der täglichen Arbeit, dem Studium der Fachliteratur, weiterer Publikationen (z. B. Wirtschaftszeitschriften) und der Auseinandersetzung mit den Rückmeldungen Dritter (Mandanten, Banken, Versicherer, Mitbewerber etc.) ergeben sich immer wieder Impulse zur Verbesserung der fachlichen Arbeit und der organisatorischen Abläufe. Diese aktiv zu suchen, zu erkennen, bekannt zu machen und in Veränderungsprozesse überzuleiten, ist Bestandteil der Systematik des Lernens und Verbesserns.</p> |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------|---|---|--|
| 2.13 | Der Umgang mit Fehlern ist in einem Verfahren geregelt. | <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsanweisung • Schriftliche Erfassung mit Beschreibung des Sachverhaltes sowie Einleitung unmittelbarer Maßnahmen zur Fehlerbehebung • Analyse eines möglichen Haftpflichtrisikos inkl. entsprechender Rücksprache mit dem Versicherer • Nachweis umgesetzter notwendiger Maßnahmen zur Vermeidung der Wiederholung • Kontrolle der Wirksamkeit der Maßnahmen | Die Mindestinhalte sind hinreichend beschrieben. |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------|--|--|---|
| 2.14 | <p>Die Aktualität und Angemessenheit der QM-Regelungen wird von der Kanzleileitung sichergestellt und überwacht.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Jährliche Durchsicht und ggf. Anpassung der QM-Regeln und des Systems im Sinne einer Gesamtbewertung • Analyse der Mandantenstruktur inkl. Risikoeinstufung und Klärung der notwendigen Mitarbeiterkompetenzen • Bewertung der fachlichen und persönlichen Kompetenz der Mitarbeiterschaft • Berücksichtigung der Ergebnisse aus Fach- und Prozesskontrollen (Audits), internem und externem Feedback (Mitarbeiterschaft; Mandant; Außenprüfungen; Dritte z. B. Banken etc.) • Systematische Einbeziehung der Ergebnisse des Lernens aus Erfahrung • Bewertung der Ressourcen • Gestaltung eines Ziel- und Maßnahmenplans einschließlich zeitlicher Vorgaben | <p>Sämtliche Regelungen müssen dahingehend überwacht werden, ob sie zur Zielerreichung des QM-Systems beitragen und die Qualitätspolitik der Kanzlei widerspiegeln. Hilfreich ist der Einsatz einer an die Bedürfnisse der Kanzlei angepassten BSC (Balance Score Card).</p> <p>Größe der Mandate, die fachliche Komplexität der Aufgabenstellungen, Risikoeinstufungen und weitere individuelle Merkmale der Kanzleistruktur bestimmen die Formulierung der Qualitätspolitik.</p> <p>Auf Basis der ABC- und Risikoanalyse Zuordnung der Mitarbeiterschaft zu den Mandaten.</p> <p>Leistungsprozesse und wesentliche Teilprozesse des Kanzleimanagements und der Unterstützungsprozesse werden jährlich geprüft. Innerhalb von 2 Jahren müssen alle Prozesse kontrolliert sein.</p> <p>Die Angemessenheit der QM - Regelungen hängt auch von der Bereitschaft der Mitarbeiterschaft ab, sich aktiv an der Weiterentwicklung des Systems zu beteiligen.</p> <p>Mindestens 1x jährlich ist die Angemessenheit der sachlichen, finanziellen und personellen Ressourcen zu prüfen und in einen ggf. notwendigen Maßnahmenkatalog überzuleiten.</p> <p>Der Maßnahmenplan resultiert aus den Erkenntnissen der Managementbewertung (siehe Vorspalte).</p> |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------------|--|---|---|
| 3. | LEISTUNGSPROZESSE | | |
| 3.1 | Die zu erbringenden Leistungen sind geplant und gesteuert. | <ul style="list-style-type: none"> • Identifizierung und Ausgestaltung der Leistungsprozesse • Gesamtplanung der zeitlichen und kapazitären Mandatsaufgaben als Jahresvorschauplanung • Mandatsbezogene Detailplanung für zeitkritische Prozesse (z. B. FiBu; L&G etc.) • Einsatzplanung der Mitarbeiterschaft • Regelmäßiger Abgleich der Leistungsdatenerfassung mit den vertraglich vereinbarten Leistungen zur Identifikation von Leistungsabweichungen und deren Klärung mit dem Mandanten • Kontinuierlicher Abgleich der Plandaten mit den Ist-Daten und zeitnahe Fortschreibung der Planungen | Ziel der Planungen ist die Sicherung der Einhaltung zugesagter und/oder kritischer Termine (z. B. Lohn, USt). |
| 3.2 | Die relevanten Leistungen und Prozesse sind mit Kriterien versehen, welche die Anforderungen an die erwartete Leistung definieren. (ISO 9001:2015, Kap. 4.4 – Prozessorientierter Ansatz) | <ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Prüfung der Erreichung der Ziele mittels geeigneter Kennzahlen | Solche Kennzahlen sind z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Zeitnahe Bearbeitung - Fehlerfreiheit - Wirtschaftlichkeit |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|--|---|--|
| 3.3 | Die Mandatsanforderungen werden ermittelt und erfüllt. | <ul style="list-style-type: none"> · Das Mandat betreffende Informationen einholen und auswerten. · Erreichbarkeit und Ansprechbarkeit der Kanzlei sind zu regeln und der Mandant zu informieren. | <p>Informationen können das Arbeitsergebnis, die Art und Weise der Zusammenarbeit, Marktbedürfnisse und/oder Informationen zum Wettbewerb betreffen. Empfehlenswert ist das persönliche Gespräch. Mandantengespräche sind zu planen und regelmäßig durchzuführen.</p> <p>Serviceleistungen im Rahmen des Mandatsverhältnisses (wie z. B. Belege holen, bringen) sollten bewusst gestaltet sein.</p> |
| 3.4 | Die zu erbringenden Leistungen sind mit dem Mandanten abgestimmt und vereinbart. | <ul style="list-style-type: none"> • Festlegung des Verfahrens der Auftragsannahme • Feststellungen über Annahmekriterien • Prüfnachweis über die vorhandenen fachlichen und sachlichen Ressourcen zur verabredeten Leistung sowie zur Interessenskollision und Risikoabwägung | <p>Ablauf und Beteiligte sollen festgelegt werden.</p> <p>Vor der Annahme eines Mandats oder bei Änderung eines Auftrags sollen durch einen Berufsträger folgende Punkte geprüft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berufsrecht - Dienstleistungsangebot der Kanzlei - Kompetenz und Know-how - Kapazität und Termine - Unabhängigkeit und Interessenskollision - Bonität und Ruf des Mandanten - Risiken aus der Branche des Mandanten - Haftungssumme <p>Die Prüfung muss dokumentiert werden (Mandatsverträge, Auftragsbestätigungen, schriftliche Aufzeichnungen).</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|---|--|--|
| 3.4 | <p>Fortsetzung: Die zu erbringenden Leistungen sind mit dem Mandanten abgestimmt und vereinbart.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung der Leistungen, der Grundlage der Vergütung, der Informationswege, der gegenseitigen Rechte und Pflichten zur ungestörten Leistungserbringung; Umfang der erteilten Vollmachten und Erklärung des Haftungsumfanges • Absicherung der Vorgehensweise bei der Erbringung von Leistungen gegenüber Dritten • Vollständige Aufnahme der Mandantenstammdaten • Mandatsaufnahmedokumentation | <p>Wichtig ist, dass die Aufgabenstellung klar und eindeutig festgehalten und die vertragliche Grundlage schriftlich fixiert wird.</p> <p>Leistungen, die den Charakter der Leistung gegenüber Dritten aufweisen und damit eine Haftung gegenüber Dritten begründen, sind hinsichtlich der Konsequenzen des Vermögensschadens, insb. auch der Haftungsdeckung, gesondert zu identifizieren, zu prüfen und ggf. mit dem Versicherer abzustimmen.</p> <p>Angemessene Dokumentation der Prüfergebnisse zu Annahmekriterien und Gesprächsinhalten, auch bei Auftragserweiterungen.</p> |
| 3.5 | <p>Die Leistungen sind im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen hin geprüft und freigegeben.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identifizierung und Nutzung der zur mitlaufenden Leistungsabsicherung einzusetzenden Kanzleidokumente • Systematischer Informationsfluss zwischen den Leistungsprozessen durch definierte Schnittstellen | <p>Es sollte z. B. sichergestellt sein, dass die Bezahlung von Aushilfen über die Kasse, von der erstmalig der FiBu-Sachbearbeiter Kenntnis erlangt hat, als Information an den Prozess Lohn + Gehalt weitergeleitet wird.</p> <p>Ein weiteres Beispiel sind Vereinbarungen in Anstellungsverträgen über erfolgsabhängige Gehaltsbestandteile. Diese im Bereich Lohn & Gehalt erstmalig erhaltenen Informationen müssen an die Prozesse FiBu und Jahresabschluss weitergereicht werden.</p> |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|--|--|---|
| 3.5 | <p>Fortsetzung: Die Leistungen sind im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen hin geprüft und freigegeben.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung und Dokumentation von in der Planung vorgesehenen Abstimmungen, Zwischenprüfungen und endgültigen Freigaben • Bei Erkennen von Leistungsstörungen unmittelbare Klärung mit dem Berufsangehörigen sowie Einleitung entsprechender Maßnahmen. • Festlegung von Art und Umfang der Dokumentation der Leistungserbringung auf den Einzelfall hin, sofern dieser von der Generalregel abweichend zu behandeln ist • Eingang der Ergebnisse der fachl. Zwischenkontrollen und der Fachkontrolle in die Beurteilung der Funktionsfähigkeit des QM-Systems (Gesamtbewertung) | <p>Abweichungen von Standardregelungen sind grundsätzlich kritisch zu hinterfragen. Es besteht die Gefahr, dass die vernetzte Prozesslandschaft aufgelöst wird. Die Entstehung einer Vielzahl unverbundener Individuallösungen führt zum Verlust der Leistungsqualität.</p> |
| 3.6 | <p>Die Kanzlei setzt aktuelle Arbeitsanweisungen und Checklisten in den Leistungsprozessen ein.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Begründeter Nachweis der hinreichenden Anzahl von Arbeitsanweisungen und Checklisten in Abhängigkeit der Mandatsstruktur, der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterschaft und der zu erbringenden Leistungen | |
| 3.7 | <p>Die Ergebnisse der ausgegliederten Prozesse werden durch die Kanzlei einer Kontrolle und Bewertung unterzogen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung der vollständigen Verarbeitung der übermittelten Informationen • Plausibilitätsprüfung der Ergebnisse aus ausgegliederten Prozessen | <p>Eine definierte Vorgehensweise soll die vollständige Übermittlung und Verarbeitung von Zahlen, Daten, Fakten und sonstigen Informationen zwischen Kanzlei und Kooperationspartner sicherstellen.</p> |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------------|--|---|---|
| 3.8 | Kontrollen werden durchgeführt und nachgewiesen. | <ul style="list-style-type: none"> • Geeigneter schriftlicher Nachweis | Hilfreich ist neben Checklisten und Formularen auch ein mitlaufender QM-Bogen, der mittels Handzeichen die wesentlichen Kontrollschritte dokumentiert. |
| 4.0 | UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE | | |
| 4.1 | Die Leistungen sind eindeutig nachvollziehbar einem Mandat oder internen Projekten zugeordnet. | <ul style="list-style-type: none"> • Zentrale Mandanten-Stammdatenverwaltung • Aktenstruktur • Leistungserfassung • Abrechnung (zeitnah) | Sonderleistungen beachten und zur Abrechnung bringen. |
| 4.2 | Die Kommunikationswege und die Form der Kommunikation mit dem Mandanten sind in Abhängigkeit der zu erbringenden Leistungen festgehalten und bekannt. Sie werden beachtet. | <ul style="list-style-type: none"> • Verweis auf Vertragsinhalte • Nachweis von Telefongesprächen mittels Kurznutzen • Vorlage wichtiger Anfragen und Erklärungen in Schriftform; Überwachung enthaltener Fristen • Pflege der Stammdaten bei Änderungen • Dokumentation von Besprechungen | Der Umgang mit dem Mandanten und den von ihm übermittelten Daten soll im Vorhinein definiert werden. Hierzu gehören Festlegungen zum Ort der Leistungserbringung, zur sicheren E-Mail-Kommunikation und die Benennung der korrekten Ansprechpartner je nach Leistungsart. |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|--|---|-------------|
| 4.3 | Die im Prozess eingesetzten Arbeitsmittel sind hinsichtlich ihrer Aktualität und Angemessenheit überwacht. | <ul style="list-style-type: none"> • Überwachung der Gültigkeit von Gesetzestexten, Verordnungen, Verlautbarungen, etc. • Aktuelle Einsortierung von Nachlieferungen für Sammelwerke • Überwachung von Internet-Links hinsichtlich Funktionalität, Aktualität und Nutzen • Gültigkeitsvermerke bei Arbeitsanweisungen und Checklisten | |

| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|--|---|---|
| 4.4 | Die für die Leistungserbringung qualitätsrelevanten Sachmittel sind überwacht. | <ul style="list-style-type: none"> • Absicherung Funktionen der DV- Technik inkl. Passwort-Systematik und Notfallkonzept • Festlegung der Verantwortlichkeit für Software-Updates • Virenschutz; Internet; Firewall; Regelungen für die sichere elektronische Kommunikation mit Mandanten und Dritten • Absicherung Funktionen der Kommunikationstechnik • Bibliothekswesen • Datenbanken • Identifizierung qualitätsrelevanter Beschaffungsvorgänge und Festlegung eines hierfür geeigneten Beschaffungsprozesses • Bewertung der für qualitätsrelevante Beschaffung identifizierten Lieferanten | <p>Qualitätsrelevante Produkte betreffen im Wesentlichen IT (Hard- und Software) und Kommunikationsmedien.</p> <p>Die Gewährleistung der Betriebsbereitschaft (IT und Kommunikationsmedien) ist für die Kanzlei von grundlegender Bedeutung. Kriterien zur Überwachung werden einzelfallbezogen festgelegt.</p> |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|-----|--|--|-------------|
| 4.5 | Die Dokumentationsanforderungen sind festgelegt. | <ul style="list-style-type: none"> • Strukturierung der zu dokumentierenden Sachverhalte • eindeutige Kennzeichnung qualitätsrelevanter Dokumente • Festlegung Dokumentations- und Archivierungsverfahren (Art der Archivierung, Ort; Dauer) s. a. 4.8 • Einheitlicher Ordnungsaufbau der Mandatsakten • Nachweise der Fach- und Prozesskontrollen • Nachweise ausgelieferter Ergebnisse / Zwischenergebnisse (z. B. Schriftverkehr, Abschlussberichte etc.) • Festlegungen zum Umgang und zur Kennzeichnung von erhaltenen Mandatsunterlagen einschl. Nachweise der Rückgabe. S. a. 4.6 und 4.7 • Vernichtungsnachweise gem. BDSG | |
| 4.6 | Die von Mandanten erhaltenen Unterlagen sind als solche nachvollziehbar. | <ul style="list-style-type: none"> • Kennzeichnung | |
| 4.7 | Es bestehen Regelungen zum Verbleib relevanter Unterlagen. | <ul style="list-style-type: none"> • Rückführung von Unterlagen mit einem die Unterlagen spezifizierenden Begleitschreiben | |

DStV-Qualitätssiegel – Darstellung und Erläuterung der Anforderungen



| | Anforderungen | Mindestausgestaltung | Erläuterung |
|------------|---|--|--|
| 4.8 | Die als Nachweis für die erbrachten Leistungen notwendigen Informationen werden archiviert. | <ul style="list-style-type: none"> • Archivierungsregeln | <p>Es sind Aussagen zur Art und Weise, zum Ort und zur Dauer der Archivierung getroffen.</p> <p>Bei der Verwendung elektronischer Dokumenten Management Systeme (DMS) ist die Festlegung von besonderer Bedeutung, welche Vorgänge im Hinblick auf gesetzliche Vorgaben wie zu archivieren sind.</p> |
| 4.9 | Die gesetzlich vorgeschriebenen Beauftragten sind benannt. | <p>Soweit gefordert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datenschutzbeauftragung • Sicherheitsbeauftragung • Betriebsarzt, Ersthelfer • Schwerbehinderung • Geldwäschebeauftragung • AGG – Beauftragung | Siehe gesetzliche Vorgaben |