

## DStV-Qualitätssiegel

### Fragebogen zur Ersteinschätzung

Damit Kanzleien, die Interesse an dem DStV-Qualitätssiegel haben, leichter abschätzen können, wo sie diesbezüglich „stehen“, wurde der nachfolgende Fragebogen zur Ersteinschätzung ausgearbeitet.

Verbindlich ist allein der Anforderungskatalog (Beihefter und Internet). Der nachfolgende Fragebogen stellt demgegenüber einen ersten Überblick über im Rahmen eines Audits möglicherweise zu prüfende Aspekte dar, um den Zugang zum Verständnis der Anforderungskriterien des DStV-Qualitätssiegels und zum Umfang der diesbezüglichen Anforderungen zu erleichtern.

Anforderungen ergeben sich in mehreren Bereichen:

- Allgemeine Anforderungen
- Dokumentationsanforderungen
- Pflichten der Kanzleileitung
- Anforderungen in Bezug auf Ressourcen
- Anforderungen an die Leistungsplanung
- Anforderungen an die Dienstleistungserbringung

Im Einzelnen:

#### Allgemeine Anforderungen (Beispiele)

Wurde erkannt, dass sich viele Aktivitäten in Ihrer Kanzlei als Prozesse/Verfahrensabläufe beschreiben lassen?

- ja       nein

Wurden risikobehaftete Aktivitäten in Ihrer Kanzlei bereits identifiziert und in Prozess/Verfahrensabläufen beschrieben?

- ja       nein

Wurden alle von Ihrer Kanzlei angebotenen Leistungsprozesse (dazu können z.B. Finanzbuchhaltung, Lohnbuchhaltung, Jahresabschlusserstellung,

Steuergestaltungsberatung und betriebswirtschaftliche Beratung zählen) als Prozess/Verfahrensablauf beschrieben?

ja       nein

Wurden Bearbeitungsprozesse (z.B. Mandatsannahme, Auftragsplanung, Fristenüberwachung, Leistungserfassung) als Prozess/Verfahrensablauf beschrieben?

ja       nein

Wurden Unterstützungsprozesse (z.B. die Verwaltung von wichtigen Dokumenten) als Prozess/Verfahrensablauf beschrieben?

ja       nein

Wurden Strategieprozesse (z.B. die Festlegung der Dienstleistungspalette oder die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern) als Prozess/Verfahrensablauf beschrieben?

ja       nein

Wurden Überwachungsprozesse (z.B. die Durchführung der Nachschau) als Prozess/Verfahrensablauf beschrieben?

ja       nein

Verfügt die Kanzlei über eine mehrjährige Mitarbeiterplanung?

ja       nein

Wurden die Aufbau- und die Ablauforganisation Ihrer Kanzlei beschrieben?

ja       nein

Wurden Zuständigkeiten festgelegt?

ja       nein

Ist die Beachtung des „4-Augen-Prinzips“ gewährleistet?

ja       nein

Wurden Vertretungsregelungen festgelegt?

ja       nein

Ist der Arbeitsbereich Ihrer Kanzlei vom Publikumsverkehr getrennt bzw. sind Verfahren eingerichtet, die Dritten die unbefugte Einsichtnahme verwehren?

ja       nein

Wurden in Ihrer Kanzlei Vorkehrungen getroffen, durch die verhindert wird, dass es zu Verletzungen der Verschwiegenheitspflicht kommt?

ja       nein

Werden in der Kanzlei verfügbare EDV-Programme lfd. auf ihr Leistungspotenzial und ihre Anwendung geprüft?

ja       nein

Sind in Ihrer Kanzlei Methoden zur Steuerung und zur Kontrolle risikobehafteter Prozesse festgelegt worden (z. B. Fachkontrolle, Freigaben)?

ja       nein

Verfügt die Kanzlei über Medien zur Darstellung ihres Leistungsprofils (z.B. Kanzleibroschüre, Website)?

ja       nein

Ist in Ihrer Kanzlei sichergestellt, dass berufsrechtliche Vorschriften und Empfehlungen bekannt sind, nachgelesen werden können und beachtet werden?

ja       nein

Werden regelmäßig Kanzleibesprechungen durchgeführt?

ja       nein

Werden in Ihrer Kanzlei Beschwerden ausgewertet?

ja       nein

Werden in ihrer Kanzlei Erkenntnisse aus Betriebsprüfungen systematisch verwertet?

ja       nein

Wird in Ihrer Kanzlei ein Verbesserungsprozess als Ergebnis der Fehleranalyse oder der Analyse von Reaktionen Dritter (Banken, Außenprüfungen ,etc.) durchgeführt?

ja       nein

Werden relevante Informationen in Aktenvermerken dokumentiert und kommuniziert?

ja       nein

Ist das Vorgehen bei Mandatsbeendigung ausreichend dokumentiert?

ja       nein

Wurde in Ihrer Kanzlei festgelegt, bei welchen Prozessen oder Teilprozessen (z. B. Rechtsberatung, Pensionsgutachten, Sachverständigengutachten) externe Hilfe in Anspruch genommen wird und wie derartige Leistungen angemessen überprüft werden?

ja       nein

#### Dokumentationsanforderungen (Beispiele)

Gibt es in Ihrer Kanzlei eine schriftliche oder elektronische Beschreibung des QS-Systems in einem QS-Handbuch?

ja       nein

Gibt es in Ihrer Kanzlei einen Aktenplan?

ja       nein

Ist festgelegt, wie eine Mandatsakte aufgebaut ist?

ja       nein

Werden ausgelieferte Ergebnisse/Zwischenergebnisse in geeigneter Form (papierhaft, elektronisch) aufbewahrt?

ja       nein

Gibt es in der Kanzlei ein System zur Überwachung von Wiedervorlagefällen?

ja       nein

Ist das Verfahren zur Archivierung von Mandatsvorgängen beschrieben?

ja       nein

Sind die Aufbewahrungsfristen bekannt gemacht und werden sie eingehalten?

ja       nein

Gibt es ein Archivierungssystem zur Überwachung des Ablaufs von Aufbewahrungsfristen?

ja       nein

Gibt es Vorgaben für die Behandlung und Kennzeichnung von erhaltenen Mandatsunterlagen?

ja       nein

Erfolgt die Rückgabe von Mandantenunterlagen nur gegen Rückgabennachweis?

ja       nein

#### Pflichten der Kanzleileitung (Beispiele)

Plant die Kanzleileitung die erforderlichen fachlichen, personellen und sachlichen Ressourcen und stellt sie deren Verfügbarkeit sicher?

ja       nein

Ermittelt die Kanzleileitung die Mandantenanforderungen und achtet sie darauf, dass diese Anforderungen eingehalten werden?

ja       nein

Werden die bestehenden Geschäftsfelder lfd. auf ihre Effizienz überprüft und ergänzend analysiert?

ja       nein

Kennen die Mitarbeiter das QS-System, haben sie es verstanden und entwickeln sie es weiter?

ja       nein

#### Anforderungen in Bezug auf Befugnisse und Kommunikation (Beispiele)

Sind die Befugnisse der Mitarbeiter beim Umgang mit Mandanten festgelegt und sind diese Festlegungen mit dem Berufsrecht vereinbar?

ja       nein

Sind Vertretungsregelungen für den Fall der Unerreichbarkeit der Kanzleileitung getroffen worden?

- ja       nein

Ist eine Person zum QS-Beauftragten ernannt worden?

- ja       nein

Sind die notwendigen Kommunikations- und Informationsverfahren innerhalb der Kanzlei (etwa Besprechungen über Bearbeitungsstände oder fachliche Entwicklungen sowie Rundlauf von Fachveröffentlichungen) festgelegt sowie bekannt gemacht und werden sie gepflegt?

- ja       nein

#### Anforderungen in Bezug auf Ressourcen (Beispiele)

Bilden sich die Berufsträger und die fachlichen Mitarbeiter durch interne oder externe Maßnahmen angemessen fort und wird dies dokumentiert?

- ja       nein

Wurde festgestellt, ob ein Datenschutzbeauftragter erforderlich ist und wurde ein solcher gegebenenfalls eingesetzt?

- ja       nein

Wurden Vorkehrungen getroffen, durch welche die EDV der Kanzlei vor unbefugten Zugriffen geschützt wird?

- ja       nein

Bestehen Sicherungsmechanismen für den Fall von Funktionsstörungen der EDV?

- ja       nein

#### Anforderungen an die Leistungsplanung (Beispiele)

Werden die zu erbringenden Leistungen mit dem Mandanten abgestimmt und schriftlich vereinbart? Sind die Mitwirkungspflichten des Mandanten festgehalten?

- ja       nein

Hat die Kanzlei Kriterien für die Annahme bzw. Ablehnung von Mandaten festgelegt?

ja       nein

Ist sichergestellt, dass vor Annahme eines Mandats geprüft wird, dass ausreichende Ressourcen vorhanden sind und dass keine Interessenkollisionen bestehen?

ja       nein

Ist sichergestellt, dass bei besonders risikobehafteten Aufträgen eine Deckungszusage des Berufshaftpflichtversicherers eingeholt wird? Ist geprüft worden, ob die derzeitigen Versicherungssummen ausreichen?

ja       nein

Ist sichergestellt, dass die Stammdaten des Mandanten bei Auftragserteilung vollständig erfasst werden?

ja       nein

Werden Mandatsbesonderheiten dokumentiert und beachtet?

ja       nein

Sind die Leistungsprozesse beschrieben und den zuständigen Mitarbeitern bekannt?

ja       nein

Erfolgt eine Gesamtplanung aller Aufträge im Sinne einer Jahresvorschauplanung?

ja       nein

Erfolgt eine mandatsbezogene Detailplanung insbesondere für Finanzbuchhaltung sowie Lohnbuchhaltung?

ja       nein

Erfolgt für jedes Mandat eine Planung des Mitarbeiterereinsatzes?

ja       nein

Erfolgt eine Information des Mandanten über die geplanten Termine zur Vorlage der benötigten Unterlagen?

ja       nein

Werden die Mandantendaten kontinuierlich erfasst und wird bei Störungen eingegriffen?

ja       nein

Findet ein kontinuierlicher Abgleich der Plandaten mit den Ist-Daten statt und wird bei Störungen eingegriffen?

ja       nein

Findet ein internes Qualitätscontrolling statt (zeitnahe Bearbeitung, Fehlerfreiheit, Wirtschaftlichkeit)?

ja       nein

Gibt es schriftliche Anweisungen für den Posteingang und den Postausgang, einschließlich Telefax und E-Mail?

ja       nein

Gibt es schriftliche Anweisungen für die Fristenkontrolle und sind darin die Eintragung von Fristen und Vorfristen, die Austragung von Fristen, der Einsatz qualifizierten Personals, Zuständigkeiten und Vertretung geregelt?

ja       nein

Werden Leistungen im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen geprüft und freigegeben, z. B. anhand von Checklisten?

ja       nein

Sind die Wege und Verfahren für die Kommunikation mit dem Mandanten festgelegt und werden diese Festlegungen eingehalten?

ja       nein

#### Anforderungen an die Dienstleistungserbringung (Beispiele)

Ist sichergestellt, dass die Kanzlei aktuelle Arbeitsanweisungen und Checklisten in den Leistungsprozessen einsetzt?

ja       nein



Ist sichergestellt, dass sich die in dem Prozess eingesetzten Arbeitsmittel (z. B. Gesetzessammlungen) auf aktuellem Stand befinden?

ja       nein

Werden Freigabekontrollen durchgeführt und nachgewiesen?

ja       nein

Werden alle erbrachten Leistungen erfasst und einzelnen Mandaten oder internen Prozessen zugeordnet?

ja       nein

Ist nachvollziehbar, welche Mandantendaten wann, wie und durch wen entgegengenommen wurden?

ja       nein

Werden Mandantenunterlagen mit einem Begleitschreiben mit Spezifikation der Unterlagen zurückgegeben?

ja       nein

Werden die bei erbrachten Leistungen notwendigen Nachweise archiviert?

ja       nein

Ist sichergestellt, dass Aktenvermerke bei der Auftragsabwicklung beachtet werden?

ja       nein

#### Anforderungen an den Umgang mit fehlerhaften Leistungen (Beispiele)

Wurde definiert, dass als „Fehler“ zumindest alle Reaktionen von außen anzusehen sind, die erkennen lassen, dass eine Leistung in Zweifel gezogen oder kritisiert wird?

ja       nein

Wurde der Umgang mit Fehlern in einer Arbeitsanweisungen geregelt?

ja       nein

Erfasst diese Arbeitsanweisung die Fehleraufnahme sowie unmittelbare Abhilfemaßnahmen, die Analyse des Haftungsrisikos und die Benachrichtigung des Versicherers sowie den Nachweis umgesetzter notwendiger Maßnahmen zur Vermeidung der Wiederholung des Fehlers?

- ja       nein