

SFP BBA	<b>Amt für Berufsbildung – FR Qualitätscharta (Handbuch)</b>		Seite 1 von 1	
SMQ	Zum internen und externen Gebrauch		Version : 1.1	D
Erstellt 07.09.04 A. Mauron		Ueberarbeitet 08.12.08 A. Perriard	Kontrolliert und freigegeben 21.06.04 SDD	

### **Vorwort der Direktion**

Das Amt für Berufsbildung (BBA): Ein dynamisches Organ mit Unternehmenskultur.

### **Unsere Vision**

Vollkommene Qualität in der Berufsbildung.

### **Unsere Stellung**

Wir wollen uns zu den effizientesten Berufsbildungsämtern zählen dürfen.

### **Unser Motto**

Unser Know-how im Dienste unserer Partner.

### **Unser Hauptziel**

Die Qualität kontinuierlich verbessern.

Um diesen wesentlichen Grundsätzen gerecht zu werden, steht die Bildungspolitik in der Verantwortung der Direktion des Amtes in enger Zusammenarbeit mit seinem Personal.

### **Qualitätscharta**

Wir verpflichten uns, die in der unten aufgeführten Qualitätscharta umschriebenen strategischen Elemente und Engagements zu respektieren. Die Qualitätscharta beruht auf einem vorgegebenen Auftrag, der sich von den gesetzlichen Grundlagen der beruflichen Grundbildung, Erwachsenenbildung, der höheren Berufsbildung, der berufsorientierten Weiterbildung und der Personalausbildung ableitet.

Wir verpflichten uns:

- unseren Partnern den bestmöglichen Empfang zu bieten;
- einen kundenorientierten Dienst anzubieten, der den Erwartungen und Ansprüchen unserer Partner und Vertreter der öffentlichen Dienstleistungsbetrieben / Verwaltungen entspricht, dies im vorsorglichen Sinn der Vorgehensweise;
- unseren Partnern gegenüber eine loyale und einwandfreie Betreuung und Begleitung zu bieten;
- ein angenehmes Arbeitsklima und eine Unternehmenskultur zu schaffen, die im Besonderen damit erreicht werden kann, indem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zentrum unserer Besorgungen stehen und bei der Bearbeitung von Verbesserungs- und Entwicklungsprojekten miteinbezogen werden;
- ein zukunfts- und zielorientiertes Qualitätsmanagementsystem entwickeln;
- alle eingereichten Anfragen und Gesuche unserer Partner systematisch zu behandeln und ihnen innert angemessener Frist unter Einhaltung des Gleichbehandlungsprinzipes eine klare Antwort zu geben;
- die Partnersprache unter der täglichen Anwendung der Gleichberechtigung der französischen und deutschen Sprache – die Zweisprachigkeit ist in der freiburgischen Verfassung verankert - zu respektieren;
- uns gegenseitig zu achten und die Grundrechte jeder einzelnen Person wie auch die elementaren Regeln des menschlichen Zusammenlebens zu respektieren.

Freiburg, 21. September 2004 – Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amtes für Berufsbildung.