

Checklisten

Qualitätssicherung in der Steuerberaterpraxis

Die folgenden Checklisten, die nicht umfassend und abschließend sind und sich lediglich auszugsweise auf den vorstehenden Text beziehen, sollen es dem Steuerberater ermöglichen, sich durch die Beantwortung der gestellten Fragen selbst ein Bild davon zu machen, inwieweit die Qualitätsanforderungen in seiner Praxis erfüllt werden oder wo noch Defizite bestehen.

Der Fragenkatalog ist nicht auf eine bestimmte Praxisgröße ausgelegt und berücksichtigt nicht etwaige Schwerpunkte und Besonderheiten der jeweiligen Praxis.

Es bleibt den Berufsangehörigen überlassen, selbst eine Bewertung und eine Gewichtung der Antworten aus der Checkliste vorzunehmen.

1.1.1 Verlautbarung zur Qualitätssicherung

Checkliste zu Kapitel 3

Qualitätssicherungsaspekte innerhalb der Bearbeitungsprozesse

zu 3.2 Auftragsanbahnung und Auftragsannahme

Findet ein Erstgespräch mit den Mandanten statt, wobei geprüft wird:

- die Seriosität des Auftraggebers? ja nein
- das Auftragsrisiko? ja nein
- die Übereinstimmung mit den Praxiszielen? ja nein
- die Fähigkeit zur Aufgabenerfüllung sowohl zeitlich als auch fachlich? ja nein
- das Vorliegen einer Interessenkollision? ja nein

Wurden die Grundlagen des Mandats definiert und schriftlich fixiert

- Auftragsinhalt (genaue Leistungsbeschreibung) ja nein
- Vertragsdauer und Kündigungsmöglichkeiten ja nein
- Haftungsumfang und ggf. Haftungsbegrenzung ja nein
- Haftungskonzentration bei Sozilen ja nein
- Notwendigkeit einer Anpassung der Versicherungssummen ja nein
- Gebührenregelung ja nein
- Mitwirkungspflichten des Mandanten ja nein

Wird bei der Auftragsübernahme geprüft, ob noch Mandatsverhältnisse mit anderen bestehen?

ja nein

Liegt zu einer Kontaktaufnahme die Zustimmung des Mandanten vor?

ja nein

Werden bestehende Auftragsverhältnisse auf die vorgenannten Grundlagen eines Mandats überprüft?

ja nein

Wird daran gedacht, die Rechte und Pflichten aus den Auftragsverhältnissen bei Erweiterungen oder Einschränkungen anzupassen?

ja nein

Erfolgt die Ablehnung eines Auftrages unverzüglich?

ja nein

zu 3.3 Auftragsplanung und -steuerung

Existiert eine Planung aller Aufträge?

ja nein

Enthält die Zeitplanung angemessene Reserven für unvorhersehbare Ereignisse?

ja nein

Gibt es eine Einzelplanung der Auftragsabwicklung für:

- Beginn- und Fertigstellungstermine ja nein
- Bearbeitungszeiten ja nein
- Einsatz der Mitarbeiter ja nein

1.1.1 Verlautbarung zur Qualitätssicherung

Werden Mittel, z. B. Plantafeln oder Software zur Auftragssteuerung genutzt? ja nein

Ist die bisherige Auftragsplanung und -steuerung reibungslos verlaufen? ja nein

zu 3.4 Auftragsfristen

Werden eingehende fristgebundene Sachen unverzüglich registriert (im Fristenkontrollbuch oder über EDV) und dann an den zuständigen Bearbeiter (ggf. Vertreter) weitergeleitet? ja nein

Wird unterschieden nach:

- Ausschlussfristen (z. B. bei der Prüfung von Steuerbescheiden, Einspruchsentscheidungen, Klagen)? ja nein
- Antragsfristen (z. B. für Anträge auf Zulagen / Zuschüsse)? ja nein
- Erfüllungsfristen (z. B. für Jahresabschlüsse / Steuererklärungen)? ja nein

Erfolgt die Fristüberwachung

- in einem nach den Grundsätzen der Rechtsprechung geführten Fristenkontrollbuch? ja nein
- per EDV? ja nein

Ist eine Vertretungsregelung vorhanden? ja nein

Sind sonstige Fristen aus dem Auftragsverhältnis zu beachten, zu planen und zu überwachen? ja nein

Existiert dafür eine geordnete Wiedervorlage? ja nein

Bestehen dazu klare Anweisungen? ja nein

Ist die bisherige Fristüberwachung reibungslos verlaufen? ja nein

zu 3.5 Auftragsbearbeitung

Wird vor Beginn der Auftragsbearbeitung geprüft, ob die Mandantenunterlagen vollständig sind? ja nein

Wird bei der Klärung bestimmter Sachverhalte mit den Mandanten systematisch vorgegangen, z. B. durch den Einsatz von Checklisten? ja nein

Existieren Checklisten in Papierform oder als EDV-Lösung zur Auftrags erledigung und -überwachung? ja nein

Werden einheitliche Aktenpläne und normierte Arbeitspapiere verwendet? ja nein

1.1.1 Verlautbarung zur Qualitätssicherung

- Werden über Besprechungen und Telefongespräche mit Mandanten Aktenvermerke angefertigt? ja nein
- Wird der Mandant vor Einlegung von Rechtsmitteln ausreichend über Erfolgchancen und Konsequenzen informiert? ja nein
- Wurden Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlern und für den Umgang mit Fehlern eingeführt:
- Wird nach dem Vier-Augen-Prinzip verfahren? ja nein
 - Werden Abläufe und Ergebnisse dokumentiert? ja nein
 - Werden die ermittelten Fehler analysiert? ja nein
- Ist die bisherige Auftragsbearbeitung reibungslos verlaufen? ja nein

zu 3.6 Auftragsstörung

- Gibt es in Ihrer Praxis eine Regelung, in der schriftlich festgelegt ist, wie bei Fehlern zu verfahren ist? ja nein
- Ist die Zuständigkeit bei aufgetretenen Fehlern und bei Mandantenbeanstandungen geregelt? ja nein
- Ist sichergestellt, dass so früh als möglich über Fehler und Mängel informiert wird? ja nein

zu 3.7 Auftragsbeendigung

- Werden vertragliche Vereinbarungen für den Fall der Mandatsaufkündigung getroffen? ja nein
- Werden diese Vereinbarungen bei der Mandatsbeendigung geprüft? ja nein
- Werden bei Vertragskündigung alle Handlungen, die zumutbar sind und keinen Aufschub dulden, vorgenommen, um Rechtsverluste beim Mandanten zu vermeiden? ja nein
- Werden in diesem Fall alle Mandantenunterlagen an diesen ausgehändigt? ja nein
- Wird ein Zurückbehaltungsrecht geprüft? ja nein
- Gibt der Mandant die ihm überlassenen Hilfsmittel (z.B. EDV-Programme) zurück? ja nein
- Wird der Mandant gebeten, Behörden, Banken u.a. von der Auftragsbeendigung zu unterrichten? ja nein

1.1.1 Verlautbarung zur Qualitätssicherung

Checkliste zu Kapitel 4

Qualitätssicherungsaspekte innerhalb der Unterstützungsprozesse

zu 4.1 Organisation

- Sind Führung und Verantwortungsbereiche klar geregelt? ja nein
- Sind für alle Mitarbeiter
- die Aufgabenbereiche ja nein
 - die Zuständigkeiten ja nein
 - die Kompetenzen geregelt? ja nein
- Existiert eine klare Vertreterregelung
- bei der Auftragsbearbeitung und ja nein
 - bei allen internen Prozessen? ja nein

zu 4.2 Personalmanagement

- Wird eine gezielte Mitarbeiterbedarfsplanung durchgeführt? ja nein
- Erfolgt eine Mitarbeiterereinsatzplanung entsprechend der Stellenanforderungen und des Qualifikationsstandes der Mitarbeiter? ja nein
- Wird bei der Personalanwerbung das Anforderungsprofil klar definiert? ja nein
- Werden neue Mitarbeiter auf ihre fachliche und persönliche Eignung geprüft? ja nein
- Enthalten die Arbeitsverträge alle Verpflichtungen nach den Berufsgrundsätzen (z.B. Verschwiegenheitspflicht)? ja nein
- Werden neue Mitarbeiter qualitätsbewusst eingearbeitet? ja nein
- Ist die Fortbildung in fachlicher, unternehmerischer und persönlicher Hinsicht auf die Qualitätssicherung ausgerichtet? ja nein
- Werden die Mitarbeiter zur Einhaltung der Merkmale der Qualitätssicherung motiviert und ständig fortgebildet? ja nein
- Werden Aufzeichnungen über die laufende Fortbildung in Ihrer Praxis geführt
- für Berufsträger ja nein
 - für Mitarbeiter? ja nein
- Werden Zielvereinbarungen oder Stellenbeschreibungen erstellt und überwacht, die auch die Qualitätssicherung mit einschließen? ja nein
- Werden Mitarbeiter regelmäßig beurteilt und über die Beurteilung informiert? ja nein

1.1.1 Verlautbarung zur Qualitätssicherung

- Ist die Verantwortung der Mitarbeiter definiert? ja nein
- Werden Aufgaben und Verantwortlichkeiten regelmäßig überprüft und aktualisiert? ja nein

zu 4.3 Sachmittelausstattung

- Ist die Raumaufteilung sachdienlich? ja nein
- Ist sichergestellt, dass Besucher keine Einsicht in Mandantenunterlagen haben? ja nein
- Werden Geräte und Maschinen in regelmäßigen Abständen auf Aktualität überprüft? ja nein
- Wird über aktuelle Fachliteratur verfügt? ja nein
- Haben Mitarbeiter jederzeit Zugang zu dieser Literatur? ja nein

zu 4.4 Kommunikation

- Existiert ein Regelwerk bzw. eine Methodik zur Aufbereitung und Steuerung von Informationen, z.B. Besprechungen, interne Rundschreiben, Schwarze Bretter, E-Mail, Rundlauf oder Einzelgespräche? ja nein
- Werden die Mandanten im Rahmen der bestehenden Aufklärungs- und Informationspflichten, die sich aus dem Steuerberatungsvertrag ergeben (z.B. über zu beachtende Fristen und Mitwirkungspflichten, über den Mandanten betreffende Steuerrechtsänderungen und neue Gestaltungsmöglichkeiten), informiert? ja nein
- Werden die Mandantendaten ständig aktualisiert, so dass ein schneller Zugriff auf alle wichtigen Informationen, die für die Abwicklung und Verwaltung der Aufträge benötigt werden, ermöglicht ist? ja nein
- Werden Einzelgespräche mit dem Mandanten geführt, z.B. über den Jahresabschluss, über Gestaltungsmöglichkeiten oder zur Ermittlung von Mandantenwünschen? ja nein
- Ist den Mandanten das Leistungsspektrum der Praxis (z.B. durch Praxisbroschüre) bekannt? ja nein

1.1.1 Verlautbarung zur Qualitätssicherung

zu 4.5 EDV-Einsatz

- Unterstützen die eingesetzte Hardware und Software das Qualitätssicherungssystem in der Praxis ausreichend? ja nein
- Berücksichtigt die eingesetzte Software die aktuelle Gesetzgebung? ja nein
- Ist die Sicherheit der Daten durch Datensicherung und Zugriffsverwaltung ausreichend gewährleistet? ja nein
- Werden die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung eingehalten (z.B. testierte Programme, Dokumentation und Einhaltung der gesetzlichen Archivierungspflichten)? ja nein
- Unterstützen die Lieferanten von Hardware, Software und RZ-Dienstleistungen das Qualitätssicherungssystem in der Praxis? ja nein
- Sind dabei die berufständischen Grundsätze gewahrt? ja nein

zu 4.6 Dokumenten-Management

- Gibt es Regelungen, die die Verfahrensweise mit externen und internen Dokumenten beinhalten? ja nein
- Existiert ein einheitlicher Ablageplan? ja nein
- Sind übergeordnete Dokumente allen Mitarbeitern zugänglich? ja nein
- Existieren Arbeitsanweisungen
- zur Herausgabe von Dokumenten? ja nein
 - zur Regelung der Aufbewahrungsfristen? ja nein
- Ist ein Dokumentenvernichtungsplan vorhanden? ja nein

zu 4.7 Praxis-Controlling

- Wird in der Praxis Controlling als ein Führungs- und Unterstützungsinstrument zur aktiven Unternehmenssteuerung eingesetzt? ja nein
- Ist die Erfassung der Leistungen der einzelnen Mitarbeiter sichergestellt? ja nein
- Werden diese Daten bezogen auf die Mitarbeiter und Mandanten analysiert? ja nein

zu 4.8 Externe Partner

- Werden Dritte wie Beratungspartner, Hard- und Softwareanbieter, Zulieferer und Seminaranbieter bei der Auswahl im Hinblick auf die selbst gesteckten Qualitätsziele überprüft? ja nein

1.1.1 Verlautbarung zur Qualitätssicherung

zu 4.9 Dienstleistungsentwicklung

Wird das Dienstleistungsangebot regelmäßig überprüft? ja nein

Wird bei der Dienstleistungsentwicklung unter Qualitätssicherungsgesichtspunkten Folgendes beachtet:

- Ist sie mit dem Berufsrecht vereinbar? ja nein
- Ist das notwendige Fachwissen vorhanden? ja nein
- Muss externes Know-how eingebunden werden? ja nein
- Ist die Zeit zur Produktentwicklung und zur Umsetzung vorhanden? ja nein
- Ist der Markt bzw. Bedarf vorhanden? ja nein
- Ist die Wirtschaftlichkeit gegeben? ja nein

zu 4.10 Datenschutz und Datensicherheit

Sind Datenschutz und Datensicherheit organisatorisch geregelt, so dass Unbefugte keinen Einblick in Unterlagen des Auftraggebers erhalten? ja nein

Gibt es bei mehr als fünf Mitarbeitern in der Praxis einen Datenschutzbeauftragten? ja nein

Sind Erfüllungsgehilfen auf den Datenschutz hingewiesen worden? ja nein

Gibt es Nutzungskontrollen?
Werden die Daten regelmäßig gesichert? ja nein

1.1.1 Verlautbarung zur Qualitätssicherung

Checkliste zu Kapitel 5

Überwachungsprozess von Qualitätssicherungsmaßnahmen

zu 5.1 Grundsätze

Werden Qualitätssicherungsmaßnahmen in der Praxis grundsätzlich auf ihre Einhaltung überprüft?

ja

nein

zu 5.2 Interne Maßnahmen

Sind während und nach Auftragserledigung in Stichproben die Richtigkeit und Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsergebnisse überprüft worden?

ja

nein

Gibt es für die Nachschau eine Praxisrichtlinie?

ja

nein

Werden hierfür Fragebögen verwendet?

ja

nein

Werden die Ergebnisse der Nachschau schriftlich festgehalten?

ja

nein

Werden die dokumentierten Prüfungsergebnisse analysiert?

ja

nein

zu 5.3 Externe Möglichkeiten

Wurde die Einhaltung der für die Berufsausübung erforderlichen sachlichen, personellen und sonstigen organisatorischen Voraussetzungen durch eine externe Prüfung (Zertifizierung) festgestellt?

ja

nein

Ist bei einer externen Prüfung sichergestellt, dass die berufliche Verschwiegenheitspflicht nicht verletzt wird?

ja

nein

Werden zur Beurteilung des Qualitätssicherungssystems auch die Beurteilungen der Mandanten, z. B. durch Umfragen, eingeholt?

ja

nein

zu 5.4 Dokumentation des Überprüfungsprozesses

Werden die bei der Nachschau durchgeführten Maßnahmen und die dabei getroffenen Ergebnisse dokumentiert?

ja

nein

1.1.1 Verlautbarung zur Qualitätssicherung

zu 5.5 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Sind Maßnahmen eingeleitet, um das Qualitätssicherungssystem kontinuierlich zu verbessern?

ja

nein

Ist den Mitarbeitern der kontinuierliche Verbesserungsprozess bekannt?

ja

nein

Sind alle Mitarbeiter in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingebunden?

ja

nein