

[Christian Hameister,](#)  
[Am Elbberg 2A, 19258 Boizenburg/Elbe OT Vier](#)

Christian Hameister  
Am Elbberg 2A  
19258 Boizenburg /Elbe OT 4

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht vom:

Unser Zeichen:

Telefon:

Datum: 04.12.2019

## **Antrag zur Aufnahme eines Tagesordnungspunktes**

Gemeinsamer Antrag des Ausschuss für Wirtschaft, Tourismus und Kultur

Auskunft erteilt: Christian Hameister

*Vorberatung in den Ausschüssen: ALLE Ausschüsse; Entscheidung in der Sitzung der Stadtvertreter*

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit beantragen wir folgenden Sachverhalt als Tagesordnungspunkt aufzunehmen:

### Beratungsgegenstand:

Aufbau und Integration eines Qualitätsmanagements

### Beschlussvorschlag:

In ihre Sitzung am 20. November 2019 beschlossen die Ausschussmitglieder des Ausschusses für Wirtschaft, Tourismus und Kultur folgenden Antrag gemeinsam in die Stadtvertretung einzubringen:

Die Stadtvertretung der Stadt Boizenburg/Elbe beschließt und beauftragt die Stadtverwaltung:

- ein Qualitätsmanagement aufzubauen und zu integrieren (u.a. Arbeitsabläufe, Arbeitsanweisungen, Qualitätsstandards und Vertretungsregelungen zu definieren und verbindlich zu dokumentieren).
- für den Bereich „Kultur“ umgehend eine Dokumentation zu den Veranstaltung, eine Vertretungsregelung und eine Prozesssicherheit aufzuzeigen und verbindlich zu installieren.

### Sachdarstellung und Begründung:

Die Stadtverwaltung verfügt über kein Managementsystem in dem hinreichend übergreifende Arbeitsabläufe und verbindliche Vertretungsregelungen definiert und dokumentiert sind. Aber die Dokumentation von Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Aufbauorganisation und Vertretungsregelungen ist grundlegend notwendig, denn diese bewirken auch bei einer „dünnen Personaldecke“ mehr Effizienz, mehr Effektivität und Prozesssicherheit.

Stetig steigende Anforderungen in allen verwaltungsrelevanten Aufgabenbereichen, z. B. die steigenden Dienstleistungserwartungen der Bürger und Bürgerinnen, die angespannte Haushaltslage, der demografische Wandel oder die geringen finanziellen und personellen Ressourcen, erfordern jederzeit ein systematisches, effektives und effizientes Vorgehen. Die immer komplexer werden-

den Prozesse müssen eindeutig, nachvollziehbar und sicher beherrscht werden, sollen zukünftig nicht Fehler und Wiederholfehler das regelmäßige Ergebnis der Arbeit sein.

Wesentliche Grundlage hierfür ist beispielsweise eine den Zielstellungen, Voraussetzungen und Anforderungen entsprechende Dokumentation. Diese dient sowohl der Beschreibung der Prozesse, der Abstimmung zwischen den einzelnen Schnittstellen, wie auch der Schulung der Mitarbeiter und damit der Fehlervorbeugung. Daneben ist eine aktuelle Vorgaben- und Nachweisdokumentation eine wesentliche Quelle für sämtliche Verbesserungsprozesse.

Vorteile im Überblick:

- Steigerung der **Prozesssicherheit**
- **Optimierte Einarbeitung und Vertretung** in den Bereichen
- Standardisierung (Prozessqualität)
- **Erhalt von Wissen** und Wissenstransfer
- **Effektivitäts- und Effizienzsteigerungen** bei Prozessen
- Steigerung des Sicherheitsgefühls der Mitarbeiter
- **Senkung von Fehlerquoten**
- Deutliche **Leistungssteigerungen**
- Aufzeigen von systemischen Abweichungen und Verbesserungspotenzialen
- Positive Wirkung auf Image-, Mitarbeiter- und Bürgerzufriedenheit

Ein Qualitätsmanagement ist somit geeignet die Prozesse zur Leistungs-, Qualitäts-, Kunden- und Mitarbeiterorientierung nachhaltig zu systematisieren und zu optimieren sowie die Wirtschaftlichkeit bedeutend zu erhöhen. Das macht den Auf- und Ausbau eines Qualitätsmanagements innerhalb der Verwaltung zwingend erforderlich.

Empfohlen wird eine Entwicklung aus der Stadtverwaltung heraus in kleinen Gruppen bis sieben Mitarbeiter, bereichsübergreifend unter Berücksichtigung der relevanten Schnittstellen zum jeweiligen Bereich.

Finanzielle Auswirkungen:

Prozess aus der Stadtverwaltung heraus, keine  
Externe Beratung und Moderation, ca. 40 - 50T€

Mit freundlichen Grüßen

Christian Hameister

Stadtvertreter/ 1. Stellvertretender Vorsitzendes des Ausschusses für Wirtschaft, Kultur und Tourismus