

Landeshauptstadt Magdeburg - Der Oberbürgermeister - Dezernat I Amt 10	Datum 12.02.2003
--	-----------------------------

INFORMATION

I0052/03

	Sitzung		
	Tag	öffentlich	nichtöffentlich
Der Oberbürgermeister Stadtrat	18.02.2003		X
	06.03.2003	X	

Thema:

Einführung eines umfassenden Qualitätsmanagements in der Verwaltung (A 0067/01)

Mit Beschluss des Stadtrates Nr. 1301-33(III)01 auf seiner 33.(III) Sitzung am 07. Juni 2001 wurde der Oberbürgermeister beauftragt, die bisherigen Aktivitäten zur Einführung eines Qualitätsmanagements in der Verwaltung und in den Eigenbetrieben darzustellen und zu prüfen, wie die vorhandenen Ansätze mit dem Ziel der Qualitäts- und Effizienzsteigerung in der Verwaltungsarbeit gebündelt und ausgebaut werden können.

Der Begriff des Qualitätsmanagements

Sowohl der Begriff „Qualität“ als auch der des „Managements“ sind so mehrdeutig und von zeitlichen oder Umfeldbedingungen abhängig, dass sich dies zwangsläufig auf das Qualitätsmanagement niederschlägt. Qualitätsmanagement lässt sich daher eher beschreiben als präzise definieren.

Qualitätsmanagement bedeutet: Das Unternehmen/die Verwaltung unternimmt alles, um mit ihren Führungskräften und Mitarbeitern Produktionsprozesse, Standards und Ressourcen so zu organisieren, damit noch im Leistungserstellungsprozess auf die legitimen Bedürfnisse der Kunden/Bürger eingegangen wird.

Qualitätsmanagement nach der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff

Qualitätsmanagement nach der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff bestätigt einem Unternehmen/einer Verwaltung nicht die Qualität seiner Produkte. Es dient lediglich dem Nachweis, dass sein/ihr Qualitätsmanagementsystem von einer neutralen Stelle umfassend geprüft wurde und laufend überwacht wird.

Qualitätsmanagement in der Kommunalverwaltung

Das von den Kommunen entwickelte und praktizierte Konzept Bürgernähe ist als wesentlicher Bestandteil von kommunalem Qualitätsmanagement weiterhin nutzbar. Parallel dazu überwindet Verwaltungsreform durch quantitatives Arbeiten und Controlling die bisherigen

Umsetzungsdefizite des Konzeptes Bürgernähe. Beide Ansätze bleiben unvollständig, wenn man bei den Produkten nur die Kosten sieht, aber die Qualität vernachlässigt.

Gleichwohl ist eine Zertifizierung von Bereichen der Verwaltung sinnvoll, wenn diese im direkten Wettbewerb mit privaten Anbietern stehen. Hier ist eine Zertifizierung möglicherweise ein Wettbewerbsvorteil. Mögliche Aufgabenfelder sind zum Beispiel:

- Betriebs- und Arbeitsmedizinischer Dienst
- Psychosoziale Dienste (z. B. Suchtberatung)
- Rettungsdienst und Krankentransport
- Gemeindliche Einrichtungen (z. B. Altenheime, Jugendheime, Kindergärten)
- Verwaltung und Betrieb von Krankenhäusern
- Bauleitplanung
- Grundlagenvermessung und Ingenieurvermessung
- Baustatische Prüfung
- Entwurf, Bau und Unterhaltung von Hochbauten und Tiefbauanlagen
- Entwurf, Bau und Unterhaltung von Friedhöfen, Grünflächen und deren Einrichtungen
- Bestattungswesen
- Abfallbeseitigung und –verwertung
- Straßenreinigung/Winterdienst

Die KGSt hat sich in zwei Berichten (6/1995 und 8/1997) mit der Problematik des Qualitätsmanagements beschäftigt. Im Ergebnis wird empfohlen, den Einstieg in ein kommunales Qualitätsmanagement eher über eine „Selbstbewertung“ vorzunehmen, da das Zertifizierungsverfahren nach DIN EN ISO 9000 ff mit einem hohen Bürokratisierungsaufwand verbunden ist.

In Deutschland gibt es keine kommunale Kernverwaltung, die eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000 ff anstrebt. Bisher ist lediglich eine kommunale Einrichtung (Abfallwirtschaftsbetrieb) nach der entsprechenden Norm zertifiziert. Der Landkreis Soest wendet die Kriterien für ein Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9000 ff an. Eine Zertifizierung ist jedoch noch nicht erfolgt.

Bisherige Aktivitäten der Ämter, Fachbereiche und Eigenbetriebe der Landeshauptstadt Magdeburg

Die Ämter, Referate und Eigenbetriebe der Landeshauptstadt Magdeburg haben bisher sehr vielfältige Aktivitäten zur Erhöhung von Bürgernähe/-service unternommen. Die einzelnen Aktivitäten sind in der Anlage zu dieser Information dargestellt. Die vorliegenden Zuarbeiten der Ämter, Referate und Eigenbetriebe machen aber auch die sehr unterschiedlichen Sichtweisen zu dieser Problematik deutlich.

Hervorzuheben ist hier die im Jahr 2000 erlangte Zertifizierung der AQB nach DIN EN ISO 9001.

Das Städtische Klinikum hat einen Arzt für Qualitätsmanagement und eine Krankenschwester als Qualitätsbeauftragte benannt. Für das Jahr 2003 ist die Zertifizierung im Sinne des EFQM*-Modells und die Zertifizierung nach dem KTQ**-Modell vorgesehen.

* European Foundation for Quality Management

**** Kooperation Transparenz und Qualität**

Perspektivische Aktivitäten der Landeshauptstadt Magdeburg

Die Landeshauptstadt Magdeburg verfolgt mit ihren Aktivitäten zur Verwaltungsreform unter anderem das Ziel der Kunden-(Bürger)-nähe. Im Rahmen der bisher sehr erfolgreichen Projektbearbeitung „Aufgabenkritik/Organisationsentwicklung“ sind alle Ämter und Referate der Stadtverwaltung schrittweise aufgefordert, für ihre bisherigen Aufgabenfelder Produkte zu bilden und diese zu beschreiben.

Inhalt dieser Produktbeschreibungen sind neben quantitativen auch und vor allem qualitative Merkmale zur Produktbearbeitung, die sich direkt in einer höheren Kundenzufriedenheit widerspiegelt. Das auf das Projekt „Aufgabenkritik/Organisationsentwicklung“ aufsetzende Projekt „Einführung der produktorientierten Steuerung“ und der Aufbau eines effizienten Controllingsystems ergänzt den hohen Qualitätsanspruch in der Arbeit mit dem Bürger/Kunden sinnvoll.

Holger Platz

Scanneranlage

