



Stadt Blaustein  
Alb-Donau-Kreis  
Beratungsvorlage

**Beratungsgremium:** Gemeinderat

**Sitzung am** 28.03.2017

**Vorlagen Nr.** 17 /2017  öffentlich  
 nicht-öffentlich

**Amt:** Haupt- und Personalamt

**Beratungsgegenstand:**

Qualitätsmanagement der Stadt Blaustein;  
Vorstellung der visualisierten Prozesse „Gemeinderat“ und „Auftragsabwicklung Bauhof“  
durch Studierende der Hochschule für öffentliche Verwaltung Ludwigsburg

**Beschlussantrag:**

Kenntnisnahme



Thomas Kayser  
Bürgermeister

## I. Sachvortrag

Das Qualitätsmanagement der Stadt Blaustein soll zu einem System ausgearbeitet werden, das sicherstellt, dass die Dienstleistungen und Prozesse den Anforderungen entsprechend durch die Beschäftigten abgearbeitet werden können.

Grundsätzlich müssen zur Qualitätssicherung mehrere Komponenten erfüllt sein. Zunächst sollten die laufenden Prozesse definiert, visualisiert und verbessert werden. Aufgrund der erarbeiteten Verbesserungsvorschläge folgt in den meisten Fällen eine Anpassung der Organisationsstruktur. Im Rahmen einer Organisationsentwicklung werden dann die erforderlichen neuen Strukturen geschaffen. Daran anschließend sollten im Idealfall die Beschäftigten bei Bedarf für einzelne Prozessabläufe geschult und ein Qualitätshandbuch erstellt werden.

Die Stadt Blaustein hat zunächst im Jahr 2009 mit einer umfangreichen Organisationsentwicklung begonnen und angefangen an einem Qualitätshandbuch zu arbeiten. Eine interne Arbeitsgruppe hat in den Jahren 2015/16 ein Personalentwicklungskonzept erstellt. Dieses Jahr wurde mit der Umsetzungsphase begonnen.

Im Herbst 2016 haben 8 Studierende der Fachhochschule Ludwigsburg sich im Rahmen eines Fachprojektes bereit erklärt, die Stadt Blaustein bei der Dokumentation von ersten ausgewählten Prozessen zu unterstützen. Eine Projektgruppe, bestehend aus sechs interessierten Beschäftigten der Stadt Blaustein, stand den Studierenden bei der Aufnahme der Prozesse zur Verfügung und soll dieses Thema in den nächsten Jahren weiter bei der Stadt Blaustein begleiten. Diese Projektgruppe wird an der weiteren Ausarbeitung des Qualitätshandbuches mitwirken.

Für Unternehmen ist das Prozessmanagement schon seit Jahren / Jahrzehnten ein sinnvolles und wirksames System zur Qualitätssicherung.

„Die wachsenden Anforderungen an Zeit, Qualität, Kosten und Flexibilität können Unternehmen nur erfüllen, wenn sie den Wandel als permanente Herausforderung und kontinuierlichen Prozess betrachten. Der Wandel umfasst das gesamte Unternehmen: Einstellungen und Verhalten von Management und Mitarbeitern, Führungssystem, Organisation, Controlling, Technologien, Prozesse und Produkte. Das Geschäftsprozessmanagement ist ein geeignetes und bewährtes Konzept, flexibel auf neue Anforderungen zu reagieren und die erforderlichen Anpassungen vorzunehmen.“ (Schmelzer/Sesselmann (2003), Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, 3. Auflage, S.2)

Warum nun sollte es sinnvoll sein, in der öffentlichen Verwaltung / den Non-Profit-Organisationen Prozesse und Arbeitsabläufe zu beschreiben und zu dokumentieren?

Genauso wie in Unternehmen, dient das Prozessmanagement auch in der öffentlichen Verwaltung der Qualitätssicherung und -steigerung in den Servicebereichen der Verwaltung. Durch genaue Beschreibung der einzelnen Abläufe deckt man Doppelungen, falsche Zuständigkeiten und unstrukturierte Verfahrensabläufe auf. Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten werden geklärt.

Die Verwaltung kann durch bereits definierte Prozesse schneller auf sich verändernde Strukturen, Richtlinien, Gesetze und Übertragung zusätzlicher Aufgaben durch einfache Anpassung der vorhandenen Dokumentation reagieren.

Ein weiterer sehr wichtiger Aspekt ist die systematische Niederschrift von Wissen. Dieses Wissensmanagement hilft bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen und in langfristigen Vertretungssituationen sowie beim Ausscheiden von langjährigen Kollegen und Kolleginnen und dient damit dem Wissenserhalt.

Die Studierenden der Fachhochschule Ludwigsburg wurden in ihrem Fachprojekt

### **"Auf zu neuen Wegen" – Optimierung von aktuellen Prozessen in der Stadt Blaustein**

mit folgenden Aufgaben beauftragt:

Erstellung einer Prozesslandkarte / Festlegung von Kernprozessen


Ausarbeitung eines Interview-Leitfadens / Interview-Fragebogens

Beschreibung von ausgewählten Prozessen und Erarbeitung von Optimierungsvorschlägen

Grafische Darstellung der Prozesse mit Visio

Vorstellung zwei ausgewählter Prozesse in einer Gemeinderatssitzung der Stadt Blaustein.

In der Sitzung am 28.03.2017 werden die Studierenden die Prozesslandkarte sowie die Prozesse „Gemeinderat“ und „Auftragsabwicklung im Bauhof“ vorstellen und stehen für Fragen zur Verfügung.



.....

Anke Jaeger  
Haupt- und Personalamtsleitung